

ISKUSTVA KORISNIKA USLUGA OSOBNOG ASISTENTA

IVA BIŠKUP, MARKO BULJEVAC, ZDRAVKA LEUTAR

Studijski centar socijalnog rada Pravnog fakulteta

Sveučilišta u Zagrebu

Primljeno: 03.03.2009
Prihvaćeno: 14.09.2009.

prethodno priopćenje
UDK: 376.2

Sažetak: Rad se bavi analizom iskustva korisnika usluga osobnog asistenta koji su članovi Hrvatske udruge paraplegičara i tetraplegičara. U uvodnom dijelu se nastoji razjasniti definiranje instituta osobnog asistenta i samog Pilot projekta osobnog asistenta za osobe s najtežom vrstom i stupnjem invaliditeta.

Cilj istraživanja bio je dobiti uvid u iskustva korisnika usluga osobnog asistenta članova Hrvatske udruge paraplegičara i tetraplegičara. Intervju je proveden s 8 članova navedene udruge tijekom 2007. godine. Temeljem kvalitativne analize rezultata intervjua dobiveno je 14 kategorija. Obilježja suradnje osobnog asistenta i korisnika su definirana kroz sljedeće kategorije: 1. prilagodba; 2. kvaliteta odnosa; 3. različite vrste suradnje; 4. međusobna koordiniranost i fleksibilnost. Vrste pomoći su definirane sljedećim kategorijama: 1. praktična pomoć; 2. medicinska skrb; 3. pomoć pri aktivnostima u slobodno vrijeme; 4. pomoć obitelji. Kompetentnost osobnog asistenta definirana je kategorijama: 1. prosocijalno ponašanje; 2. profesionalan odnos prema radu. Poteškoće u radu su definirane kroz sljedeće kategorije: 1. nepostojanje zakonske regulative; 2. problemi organizacijske prirode; 3. nemogućnost pronalaska osobnog asistenta; 4. problemi osobne prirode.

Ključne riječi: osobni asistent; korisnik; obilježja suradnje; iskustva

UVOD

Stupanj razvijenosti nekog društva procjenjuje se po tome koliko se društvo skrbi za najslabije i one kojima je pomoć najpotrebnija. Osobe s invaliditetom često u svakodnevnom životu nailaze na probleme u zadovoljavanju osnovnih životnih potreba, te samim time ovise o pomoći svoje okoline. Ratzka (1989) smatra da su pomoć obitelji, volontera i smještaj u instituciju najčešći oblici osobne pomoći. Tako je bilo do pojave instituta osobnog asistenta pomoću kojeg osoba s invaliditetom sama odlučuje o sadržaju i načinu obavljanja svakodnevnih aktivnosti. Martinez i Duncan (2003) navode kako je Institut osobnog asistenta osmišljen je u sklopu pokreta "Neovisnog življenja" 60-tih godina 20. stoljeća na Sveučilištu Berkley, California. Pojam "neovisno življenje" prema Bracking i Cowan (1998) označava situaciju kada osobe s invaliditetom uživaju jednake mogućnosti za sudjelovanje u zajednici i život kao i ostale zdrave osobe, oslobođenost od bilo kakve nametnute ovisnosti o njihovim obiteljima ili prijateljima te postojanje izbora i preuzimanje kontrole nad odlukama koje utječu na njihov život. Prema Ratzka (1997) neovisno življenje ne znači

da osobe s invaliditetom žele sve obavljati samostalno i da ne trebaju nikoga te da žive u izolaciji već da žele imati mogućnost izbora i kontrole u svakodnevnom životu, baš kao što to imaju i njihovi prijatelji i članovi obitelji koji nisu osobe s invaliditetom. Osobna asistencija odnosi se na asistenciju osobi s invaliditetom u onim aktivnostima koje bi osoba obavljala sama da nema senzoričkih, tjelesnih ili intelektualnih oštećenja (Ratzka, 1997). Cilj uvođenja instituta osobnog asistenta, u prvom redu, je unaprijediti život osoba s najtežim oblicima invaliditeta. Korisnici usluga osobnog asistenta u Hrvatskoj mogu biti osobe s tjelesnim oštećenjem kojima je nužno potrebna praktična pomoć u samozbrinjavanju, gluhoslijepe osobe s dodatnim poteškoćama kojima je nužno potrebna praktična pomoć u samozbrinjavanju, slijepe osobe s dodatnim poteškoćama kojima je nužno potrebna praktična pomoć u samozbrinjavanju, gluhe osobe s dodatnim poteškoćama kojima je nužno potrebna praktična pomoć u samozbrinjavanju. Osobe moraju biti starosti od 18 do 65 godina života. Navedeni potencijalni korisnici, članovi udruge osoba s invaliditetom, ukoliko su ostvarili pravo na osobnog asistenta preko prijave udruge Ministarstvu obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti

RH, zajedno sa osobnim asistentima i voditeljima projekata osobne asistencije u udrugama dužni su proći edukaciju (www.mobms.hr).

Tijekom tri godine provođenja pilot projekta u Hrvatskoj su ukupno 592 osobe koristile usluge osobnog asistenta. Dinkić i Momčilović (2005) navode kako je u Srbiji tijekom 2004. i 2005. godine ukupno 112 osoba koristilo usluge osobnog asistenta u sklopu pilot projekta „Servis personalnih asistenta u Srbiji” koji su provodili Centar za samostalni život invalida Srbije i Katolička služba pomoći uz financijsku pomoć Razvojne Agencije Vlade Republike Irske. Prema Smolej i Nagode (2007) u Sloveniji je ukupno 705 korisnika ostvarilo pravo na usluge osobnog asistenta u 2007. godini.

U popisu zadaća i poslova koje asistenti trebaju obavljati spadaju: higijena, pomoć pri ustajanju, odijevanju i razodijevanju, hranjenju i piću, ali i pripremanje obroka, davanje lijekova, obavljanje sitnih kućanskih poslova, te pratnja i pomoć.

Upravo su takvi poslovi veoma često nesavladive prepreke za mnoge osobe s invaliditetom.

Osim da pomažu u kući, osobni asistenti zaduženi su i za obavljanje administrativnih poslova za korisnika. Iako bi se dalo zaključiti iz navedenih poslova da je osobni asistent samo pomažuć, osobni asistent obavlja poslove isključivo na način kako bi ih obavila osoba s invaliditetom, da je u mogućnosti. „osobna asistencija” ili „osobna pomoć” znači kompenzaciju nemogućnosti osobe s invaliditetom, korisnika usluge, kroz dobivanje usluga od drugih osoba na način kako to osoba s invaliditetom treba i želi. „Osobni” također znači da korisnik odlučuje koju će aktivnost zatražiti od druge osobe, koja će to osoba biti, kada i kako će se ta aktivnost izvršiti. U Hrvatskoj osobni asistent mora biti nezaposlena osoba sa završenom osnovnom školom i potvrdom o završenom tečaju za njegovatelja ili srednjom stručnom spremom. Također, osoba je dužna udruzi dostaviti liječničku potvrdu o općoj psihofizičkoj i zdravstvenoj sposobnosti, uvjerenje da protiv osobe nije pokrenut kazneni postupak, potvrdu da osobi nije oduzeta radna sposobnost te potvrdu da osobi nije oduzeta poslovna sposobnost. Važno je napomenuti kako

Tablica 1. Polja rada osobnog asistenta i njihovi zadaci:

POLJE RADA	ZADACI (nekoliko konkretnih primjera)
Osobna briga	<ul style="list-style-type: none"> • higijena • pomoć pri ustajanju iz kreveta i odlasku u krevet • pomoć pri odijevanju i svlačenju • pomoć pri obavljanju fizioloških potreba • pomoć pri hranjenju i piću • pripremanje obroka • davanje lijekova
Pomoć pri sitnim kućanskim poslovima	<ul style="list-style-type: none"> • pospremanje stola, papira, knjiga, časopisa, • dodavanje pomagala, • pomoć pri listanju knjige, pisanju • pomoć pri održavanju prostorija
Obavljanje kupovine	<ul style="list-style-type: none"> • pomoć kod nabave namirnica, potrepština
Pomoć prema fizičkim potrebama	<ul style="list-style-type: none"> • pomoć pri telefoniranju • transfer krevet – kolica
Obavljanje administrativnih poslova	<ul style="list-style-type: none"> • odlazak liječniku • odlazak u banku • odlazak u poštu • dostava i podizanje razne dokumentacije
Pomoć pri uspostavljanju i olakšavanju komunikacije	<ul style="list-style-type: none"> • s korisnikom • s drugim osobama samo na njegov zahtjev i s njegovim ovlaštenjem
Pratnja i pomoć u različitim socijalnim aktivnostima	<ul style="list-style-type: none"> • slobodno vrijeme

Izvor: Poslovi za koje potencijalni korisnici iziskuju pomoć osobnog asistenta, prema Naputku za pripremu i provedbu projekta osobnog asistenta za osobe s najtežom vrstom i stupnjem invaliditeta Ministarstva obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti RH.

osobni asistent ne može postati osoba s kojom je korisnik sklopio ugovor o doživotnom, odnosno dosmrtnom uzdržavanju i kako član obitelji može jedino u iznimnim slučajevima biti osobni asistent (www.mobms.hr).

U Sloveniji prijedlog Zakona o osebni asistenci navodi kako osobni asistent može biti bilo tko uz uvjet da ga korisnik sam odabere, izuči za pružanje pomoći i da s njim može zasnovati radni odnos (www.yhd-drustvo.si).

Walker (2001) navodi da je osobni asistent osoba koja je plaćena da bi pružala određene usluge osobama s invaliditetom. U praksi je opravdao svoju svrhu jer se pokazao kao najbolji način organiziranja života osoba s invaliditetom u njegovoj punoj funkciji, osobito što se tiče samostalnosti i preuzimanja maksimalne kontrole nad životom od strane samih osoba s invaliditetom. Osobni asistent, dakle, omogućava dostojanstven život i samostalno odlučivanje osobe s invaliditetom, te omogućuje korisniku da zauzme svoju pravu poziciju u obitelji i općenito u društvu u kojem živi, sa svim pravima i obvezama koje se podrazumijevaju u ostaloj populaciji same po sebi.

CILJ ISTRAŽIVANJA

Budući da je u Hrvatskoj institut osobnog asistenta pokrenut tek 2006.godine, cilj ovog istraživanja je dobiti uvid u iskustva korisnika usluga osobnog asistenta. Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti RH kao nositelj navedenog pilot projekta je u suradnji s udrugama osoba s invaliditetom kao organizatorima pružanja usluge osobnog asistenta svojim članovima tijekom 3 godine dodijelilo gotovo 27 milijuna kuna za projekt. Ključnu zadaću u provedbi projekta ima i Zajednica saveza osoba s invaliditetom Hrvatske koja osigurava edukaciju za potencijalne korisnike usluga osobnog asistenta, osobne asistente i voditelje projekata osobne asistencije u udrugama kojima je odobren projekt. Ukoliko su zadovoljeni ranije navedeni kriteriji tko može postati korisnik usluga osobnog asistenta, sama udruga prijavljuje projekt osobnog asistenta resornom ministarstvu temeljem natječaja. Po završetku natječaja stručna radna skupina u Ministarstvu obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti donosi procjenu o

opravdanosti financiranja i prihvaćanja projekta osobnog asistenta za svaku prijavljenu udrugu osoba s invaliditetom.

Projekt se provodi na području cijele Hrvatske, te je tijekom 2006.godine bilo obuhvaćeno 78 korisnika iz 25 udruga u 14 županija, 2007.godine obuhvaćeno je 176 korisnika iz 49 udruga u 17 županija, dok je 2008.godine 338 korisnika iz 64 udruga u 19 županija ostvarilo pravo na uslugu osobnog asistenta (Bagić i dr., 2008).

Ministarstvu obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti (2008) postavlja sljedeće ciljeve za provedbe ovog projekta :

- 1) poboljšanje kvalitete života osoba s najtežom vrstom i stupnjem invaliditeta te njihovo što neovisnije funkcioniranje u zajednici
- 2) utvrđivanje kriterija za odabir korisnika usluga osobne asistencije
- 3) analiza potreba osoba s najtežom vrstom i stupnjem invaliditeta na području Republike Hrvatske
- 4) utvrđivanje broja tih osoba
- 5) utvrđivanje visine sredstava koja će biti potrebno osigurati uvođenjem instituta osobnog asistenta u zakonsku regulativu
- 6) utvrđivanje kriterija za odabir osobnih asistenata
- 7) stvaranje temelja za prijedlog zakonske regulative

Stoga su sukladno cilju istraživanja postavljeni sljedeća istraživačka pitanja:

- 1) Koja su obilježja suradnje između korisnika i osobnog asistenta?
- 2) Koju pomoć korisnici dobivaju od osobnog asistenta?
- 3) Koje osobine bi trebao posjedovati osobni asistent prema mišljenju korisnika?
- 4) Koje poteškoće navode korisnici u radu s osobnim asistentima?

METODE ISTRAŽIVANJA

Uzorak ispitanika

U istraživanju je sudjelovalo ukupno osam osoba, članova Hrvatske udruge paraplegičara i tetraplegičara koji određeno vrijeme koriste usluge osobnog asistenta. Dakle, radi se o namjernom

uzorku jer je sudjelovanje u istraživanju ispitanika bilo determinirano činjenicom da su ispitanici članovi ranije navedene udruge i da su ostvarili pravo na korištenje usluga osobnog asistenta. Istraživanje je provedeno tijekom travnja 2007. godine, na području grada Zagreba. Najmlađi ispitanik je imao 22 godine, a najstariji 52 godine.

Metoda provođenja istraživanja

Podaci od korisnika usluga osobnih asistenata prikupljeni su terenskim polustrukturiranim intervjuom koji se sastojao od 12 pitanja. Pitanja u intervjuu su se odnosila na opće podatke ispitanika, na način pronalaska osobnog asistenta, prilagodbu na zajednički rad, funkcioniranje međusobnog odnosa, ispitivanje poželjnih osobina kod osobnog asistenta, područja u kojima osobni asistent pomaže, poteškoće sa kojima se susreće. Intervjui su obrađeni kvalitativnom analizom.

Način provođenja istraživanja

Prvi kontakt sa intervjuiranim korisnicima je ostvaren preko Hrvatske udruge paraplegičara i tetraplegičara. Nakon pristanka pojedinog korisnika za sudjelovanje u istraživanju dogovoreni su konkretni datumi provedbe intervjuiranja. Prije intervjuiranja je ispitanicima objašnjena svrha cjelokupnog istraživanja koja se poklapala sa svrhom intervjuiranja. Riječ je o dobivanju uvida u iskustva korisnika usluga osobnog asistenta. Ispitanicima je zajamčena anonimnost i povjerljivost. Također od svakog ispitanika je zatražen usmeni pristanak na intervju i odobrenje da se dobiveni odgovori mogu koristiti u daljnjem istraživanju. Objašnjeno je da će dobiveni materijal analizirati samo osoba koja je i provodila istraživanje. Također se od svakog ispitanika zatražio pristanak za snimanje intervju zbog lakše analize dobivenog materijala i kako bi komunikacija tijekom intervju bila neposrednija i kvalitetnija. Intervjui su se vodili u korisnikovim domovima individualno, trajali su u prosijeku dvadeset minuta, a kasnije su pripremljeni transkripti zvučnih zapisa koji su korišteni u obradi podataka.

Metoda obrade podataka

Za obradu podataka korišten je postupak kvalitativne analize dok je za organizaciju prikupljenih

podataka korištena metoda otvorenog kodiranja (Mesec, 1998; Halmi, 2005). U skladu s navedenom metodom, prvi korak je u obradi podataka, koji su prikupljeni od korisnika osobnih asistenata, je bio prepisivanje intervju, koji su bili zabilježeni na audio vrpci. Intervjui su se prepisivali u parafraziranom obliku uz minimalno jezično uređivanje. Zatim su se u svakom intervjuu obilježile značajne izjave, rečenice i dijelovi teksta. To su tzv. kodovi prvog reda koji imaju zadatak očuvati kontekstualno značenje cijelog teksta. Nakon toga je svakom pojedinom kodu prvog reda pridružen je tzv. relevantni pojam, koji nastoji izraziti bit jedinice teksta. To je kod drugog reda. Slijedeći korak bio je proces strukturiranja, odnosno, združivanja pojmova u kategorije te je provedena njihova analiza. Nakon cjelokupne analize definiran je Model osobne asistencije koji ukazuje na odnos dobivenih kategorija.

REZULTATI ISTRAŽIVANJA I RASPRAVA

Na temelju kvalitativne analize intervju sa korisnicima usluga osobnog asistenta dobiveni su podaci iz kojih su vidljiva obilježja suradnje između korisnika i osobnog asistenta, pomoć koju dobivaju od osobnog asistenta, poteškoće s kojima se susreću te poželjne osobine koje treba posjedovati osobni asistent.

OBIJELJEŽJA SURADNJE IZMEĐU KORISNIKA I OSOBNOG ASISTENTA

Kvalitativnom analizom odgovora korisnika na pitanja: "Opišite odnos sa svojim osobnim asistentom? Na koji način surađujete? Da li postoje poteškoće u odnosu? Ako postoje, na koji način ih rješavate?", dobivene su sljedeće 4 kategorije: prilagodba, kvaliteta odnosa, različite vrste suradnje i međusobna koordiniranost i fleksibilnost.

Prilagodba. Vještine koje su ljudima potrebne za uspješnu prilagodbu moraju biti stečene ili naučene putem iskustva, a što brže ljudi te vještine mogu automatski primijeniti to uspješnije i učinkovitije mogu upravljati svojim odnosima s okolinom (Lazarus, Folkman, 1984).

Kako su prije zapošljavanja svi korisnici, osobni asistenti i voditelji projekata osobne asistencije u udrugama prošli edukaciju u Zajednici saveza osoba

Tablica 2. *Primjer pripisivanje pojmova empirijskoj građi i pridruživanje srodnih pojmova u kategorije prema razini apstraktnosti*

Izjave korisnika o obilježjima suradnje s osobnim asistentom	Pojmovi	Kategorije
<ul style="list-style-type: none"> • nije bilo poteškoća na početku (1) • nije bilo nikakvih poteškoća (2) • nije bilo nikakvih problema (2) • ne mogu reći da smo imali nekakvih poteškoća (5) • nije bilo nikakvih problema (5) • nije bilo nikakvih nesuglasica (3) • nije bilo nikakvih poteškoća (6) • mi smo bili uhodani od prije jer je on kod mene služio civilnu vojsku pa nije bilo nikakvih problema (8) • mi smo se dakle znali od ranije tako da nije bilo poteškoća na početku (1) • morao sam imati nekakav prijateljski odnos prije s tom osobom (2) • sve se dobro poklopilo (5) • stvarno se dobro slažemo (7) • taj način rada i interakcija mi ne predstavlja problem (5) • jako smo se dobro slagali (6) • naš odnos funkcionira jako dobro (1) • to je sada na kraju super ispalo (7) • naš odnos je u redu, mi se poštujemo (8) • jedan drugome dosta često izlazimo u susret (5) • trebaju obadvije osobe biti tolerantne (3) • imamo dosta dobro razumijevanje (1) • kada osjetimo da je došlo do nekakvog zasićenja... do nekakve kulminacije onda ona na nekoliko dana ode doma (3) • ja joj nekada kažem da ne treba doći... želim to onda nekako rasteretiti (3) • bolje ako je čovjek otvoreniji i odmah kaže ako mu nešto smeta (3) • jednostavno ima problema u nekim stvarima...ima i nekih svojih obiteljskih problema doma tako da sve to utječe na odnos (8) • družimo se izvan njegovog radnog vremena (1) • morao sam imati nekakav prijateljski odnos (2) • odnos je stvarno dobar, imamo prijateljski odnos (4) • nije ništa službeno, dobro se slažemo (4) • ne mogu reći da ne surađujemo ljudski (8) • naš odnos varira između prijateljskog i profesionalnog (2) • to nije bio striktno poslovan odnos (6) • imamo emociju prijateljstva, a još uvijek funkcioniramo profesionalno super (1) • ponekad je teško odrediti tu granicu između poslovnog i prijateljskog odnosa (2) • prijateljska atmosfera u kojoj surađujemo (7) • to je međusobna suradnja, ne mogu reći da smo prijatelji ali nije to niti strogo poslovan odnos (7) • mi naravno nismo prijatelji... ali se posao odvija u prijateljskoj atmosferi (5) • trudimo se da to bude odnos zaposlenik-poslodavac (8) • točno se zna kako i što svaki dan jer je i meni tako lakše, imamo raspored po kojem radimo (1) • ja sam se s njim uspio dogovoriti (2) • dogovorili smo se kako i što ćemo raditi (5) • dogovaramo se oko poslova (5) • ja njoj kažem napravi mi to i to, ona to napravi i tako to dobro funkcionira (4) • objasnila sam joj način na koji radim (3) • važan je taj prvi kontakt i objašnjenje što će se raditi, tako da nije bilo iznenađenja po tom pitanju (5) • objasnio što treba raditi, koje su neke moje najosnovnije potrebe u kojima bi mi on trebao pomoći (7) • izuzetno smo prilagodljive osobe (6) • pokušavali smo biti što fleksibilniji jedan prema drugome i dogovarati se (6) • postoji doza fleksibilnosti u radu (5) • ja njega u stvari mogu nazvati kada god on meni treba (7) • ako problem nastane da se odmah riješi u koracima (3) • jako je bitno koliko je osoba spremna učiti (8) 	<ul style="list-style-type: none"> • nepostojanje poteškoća • prethodno poznanstvo • dobar odnos • međusobno poštivanje • tolerancija • razumijevanje • iskrenost • problemi u odnosu • prijateljski odnos • variranje između prijateljskog i poslovnog odnosa • profesionalan odnos • ustaljeni raspored • dogovaranje oko obavljanja poslova • objašnjavanje poslova • prilagodljivost • fleksibilnost • pravovremeno rješavanje problema • spremnost na učenje 	<ul style="list-style-type: none"> • prilagodba • kvaliteta odnosa • odstupajući podatak • različite vrste suradnje • međusobna koordiniranost i fleksibilnost

s invaliditetom Hrvatske(SOIH), čija je svrha bila upoznati ih sa filozofijom neovisnog življenja, institutom osobnog asistenta, zadacima i odgovornostima, korisnici nisu imali nikakvih problema tijekom prilagodbe na međusobnu suradnju sa osobnim asistentom (“... nije bilo poteškoća na početku...(1)”); “...ne mogu reći da smo imali nekakvih poteškoća...(5)”); “...nije bilo nikakvih problema...(2).”; “...nije bilo nikakvih nesuglasica...(3)”).

Sama edukacija u Zajednici saveza osoba s invaliditetom Hrvatske (SOIH) temeljena je na edukacijskim materijalima koji su pripremljeni tijekom provođenja ranijeg projekta „Neovisnog življenja” navedenog Sveza i Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi, u okviru kojega su civilni ročnici bili angažirani kao osobni asistenti. Samom edukacijom bilo je obuhvaćeno 130 potencijalnih korisnika osobne asistencije u 2006. godini, te 182 potencijalna korisnika u 2007. godini (Bagić i dr., 2008).

Prilagodba je dobro tekla i iz razloga što su neki ispitanici od prije poznavali osobu koju su zaposlili kao osobnog asistenta (“... mi smo bili uhodani od prije jer je on kod mene služio civilnu vojsku pa nije bilo nikakvih problema...(8)”); “... mi smo se dakle znali od ranije tako da nije bilo poteškoća na početku...(1).”; “...morao sam imati nekakav prijateljski odnos prije s tom osobom...(2)”).

Samim time zaključujemo da su osobni asistenti često sobe vezane uz rad udruga osoba s invaliditetom, koje i prijavljuju svoje članove za potencijalne korisnike osobnog asistenta. Kako bi prilagodba bila jednostavnija, osobnog asistenta korisnik bira samostalno ili putem posredovanja udruge. Burdshall (1998) napominje kako intervjuiranje osobe koja se prijavi za posao osobnog asistenta treba biti pomno isplanirano. Važno je saznati kakva su bila prijašnja radna iskustva, koje poslove obavlja rado, a koji mu predstavljaju poteškoće, životne navike i sl. Na intervju treba gledati kao na priliku za upoznavanje potencijalnog osobnog asistenta. Samim time i prilagodba će biti lakša. Kræmmer (2008) govori kako u Danskoj ne postoji predviđena edukacija za osobnog asistenta. Oni se educiraju od strane samih korisnika ili iskusnih osobnih asistenata.

Odgovori pokazuju da su neki ispitanici poznavali svog osobnog asistenta od ranije.

Može se zaključiti da je prilagodba korisnika na rad sa osobnim asistentom tekla bez poteškoća

jer su edukacije ispunile svoju svrhu, a i prethodno poznanstvo sa osobnim asistentom utjecalo je na brzinu i lakoću prilagodbe. Važno je naglasiti metodološki nedostatak postavljenog pitanja „Da li postoje teškoće u odnosu?” jer pitanje sugerira dihotomne odgovore. Također, postavlja se pitanje koliko su ispitanici spremni na upućivanje kritike na samu prilagodbu i rad osobnog asistenta jer sam proces ostvarivanja prava na usluge osobnog asistenta zahtjeva poštivanje određenih zakonskih uvjeta, ostvarivanje odobrenja od same udruge koja prijavljuje projekt i na kraju prihvaćanje projekta od resornog ministarstva. Samim time postavlja se pitanje koliko će osoba koja koristi usluge osobnog asistenta biti otvorena uputiti kritiku na prilagodbu i rad osobnog asistenta ukoliko uvelike ovisi o uslugama samog projekta i osobnog asistenta.

Kvaliteta odnosa. Obostrano zadovoljstvo u međusobnim odnosima predstavlja najbolje mjerilo kvalitete nekog odnosa.

U većini slučajeva korisnici su zadovoljni kvalitetom odnosa sa svojim osobnim asistentom te smatraju da je on dobar (“... sve se dobro poklopilo...(5)”); “...stvarno se dobro slažemo...(7)”); “...taj način rada i interakcija mi ne predstavlja problem...(5)”); “...jako smo se dobro slagali...(6)”); “...naš odnos funkcionira jako dobro...(1)”); “...to je sada na kraju super ispalo...(7)”).

Na kvalitetu odnosa između ostaloga utječu i međusobno poštovanje (“... naš odnos je u redu, mi se poštujemo...(8)”); tolerancija, koja je također uvijek nužna kada ljudi međusobno surađuju jer moraju biti spremni na kompromise (“... trebaju obadviije osobe biti tolerantne...(3)”); razumijevanje (“... imamo dosta dobro razumijevanje...(1)”); “...kada osjetimo da je došlo do nekakvog zasićenja...do nekakve kulminacije onda ona na nekoliko dana ode doma...(3)”); te iskrenost (“... ja joj nekada kažem da ne treba doći...želim to onda nekako rasteretiti...(3)”); “... bolje ako je čovjek otvoreniji i odmah kaže ako mu nešto smeta...(3)”).

Burdshall (1998) smatra kako su ključni elementi za rad sa osobnim asistentom stvaranje ugodnog radnog ozračja i dobra komunikacija. Prema osobnom asistentu se treba odnositi s poštovanjem te biti, koliko moguće, prilagodljiv. Osobe s invaliditetom moraju odgovorno pristupiti radnoj vezi. Nije dovoljno prepustiti stvari slučaju. Potreba za

brigom i kontrola brige leže u srži opstanka osobe s invaliditetom i potrebno je činiti sve što je potrebno da se osigura uspjeh u odabranom stilu života korisnika usluge. To znači da i korisnik treba biti osjetljiv na potrebe osobnih asistenata, i biti konstruktivan na način da im osigura funkcioniranje kako bi mu oni stvarno koristili.

Za samo shvaćanje odnosa važno je naglasiti da korisnik mora imati na umu da se ovdje radi o jednom specifičnom odnosu u kojem on ima ulogu poslodavca, supervizora i evaluatora istovremeno (Cavallo, 1998).

Evaluacija i praćenje usluga osobnog asistenta bila je na korisnicima, koji su izradili plan rada osobnog asistenta i svaki mjesec izvješćivali voditelje projekta o njegovoj provedbi, te samim voditeljima projekta koji su u izravnoj komunikaciji s korisnicima i osobnim asistentima rješavali poteškoće u provođenju projekta. Praćenje provedbe projekta bilo je u nadležnosti resornog ministarstva i ranije spomenutog Saveza, koji je proveo unutarnju evaluaciju projekta tijekom 2007. godine (Bagić i dr., 2008).

U ovoj kategoriji, pojavio se odstupajući podatak kod jednog korisnika, a taj je **problemi u odnosu** ("...jednostavno ima problema u nekim stvarima..."; "...ima i nekih svojih obiteljskih problema doma tako da sve to utječe na odnos..."). Svi ostali korisnici bili su zadovoljni suradnjom sa osobnim asistentom, a u ovom slučaju je indikativno to što se problem nalazi u davatelju usluge jer svoje obiteljske probleme nije bio u stanju staviti u drugi plan i profesionalno se posvetiti odnosu sa svojim klijentom. Prema unutarnjoj evaluaciji Zajednice saveza osoba s invaliditetom Hrvatske, provedenoj 2007. godine, glavni problemi su bili nedovoljna satnica i način ugovaranja usluge (Bagić i dr., 2008).

Gorscuh i Greig (1999) navode kako kod stvaranja poslovnog odnosa korisnik treba znati da je asistent plaćen za svoj rad, da korisniku mora pristupiti profesionalno, a korisnik mu mora biti poslodavac. Postavlja se pitanje koliko je i sam korisnik bio svjestan same biti odnosa sa osobnim asistentom, koja je odnos poslodavac- zaposlenik, te koliko je uspješno proveden odabir i edukacija samog osobnog asistenta, iako korisnici naglašavaju da je prilagodba tekla bez problema.

Različite vrste suradnje. Pod suradnjom možemo zamisliti međusobni odnos dvije strane u kojem one zajedničkim djelovanjem ostvaruju zadane ciljeve. Da bi to u našem slučaju bilo zadovoljeno, uvijek je na početku međusobnog odnosa između korisnika i osobnog asistenta potrebno sastaviti listu potreba, te na taj način olakšati suradnju. Iako se ispunjavanje liste možda se na prvi pogled čini dosta iscrpnim, Gorscuh i Greig (1999) smatraju da je vrijeme koje mu se posveti kako bi se to ispravno uradilo važan ulog u budućnost korisnika. Vrste odnosa u ovom istraživanju variraju tako da smo dobili skalu odnosa od prijateljskog pa sve do striktno profesionalnog.

Iako prema pravilima osobni asistent ne bi trebao biti prijatelj već korisnikov zaposlenik, neki korisnici njeguju prijateljski odnos sa svojim asistentom ("...družimo se izvan njegovog radnog vremena...(1)"; "...morao sam imati nekakav prijateljski odnos...(2)"; "...odnos je stvarno dobar, imamo prijateljski odnos...(4)"; "...nije ništa službeno, dobro se slažemo...(4)"; "...ne mogu reći da ne surađujemo ljudski...(8)"), neki navode da odnos varira između prijateljskog i poslovnog što znači da je ponekad teško odrediti granicu jer osobni asistent boravi uz korisnika i ulazi u najintimnije sfere njegova života pa je teško zadržati striktno poslovan odnos ("...naš odnos varira između prijateljskog i profesionalnog...(2)"; "...to nije bio striktno poslovan odnos...(6)"; "...imamo emociju prijateljstva, a još uvijek funkcioniramo profesionalno super...(1)"; "...ponekad je teško odrediti tu granicu između poslovnog i prijateljskog odnosa...(2)"; "...prijateljska atmosfera u kojoj surađujemo...(7)"; "...to je međusobna suradnja, ne mogu reći da smo prijatelji ali nije to niti strogo poslovan odnos...(7)"; "...mi naravno nismo prijatelji...ali se posao odvija u prijateljskoj atmosferi...(5)"), dok jedan korisnik slijedi dane smjernice za rad s osobnim asistentom te pokušava s njim njegovati striktno profesionalan odnos ("...trudimo se da to bude odnos zaposlenik-poslodavac...(8)").

Ovisno o konkretnim okolnostima i količini vremena koje provode zajedno, osobni asistent može postati osoba koja korisnika najbolje poznaje. To može predstavljati problem za održavanje odgovarajuće ravnoteže u međusobnom odnosu. To je zapravo poslovni ugovor korisnika sa osobnim

asistentom, ali u nekim aspektima ona/on može biti i korisnikov prijatelj. Održati ta dva elementa u harmoniji može biti teško.

Vasey (2000) napominje da prema osobnom asistentu treba biti ljubazan ali da ga se ne smije smatrati prijateljem već zaposlenikom. Ako korisnik istovremeno pokušava održati prijateljski i profesionalni odnos gubitak kontrole nad situacijom je neizbježan. Važno je da korisnik zna ocijeniti svoje ponašanje u ulozi poslodavca. To nije jednostavno ali treba pokušati sljedeće: redovito tražiti od asistenta povratnu reakciju, pregledati ugovor s asistentom i zapitati se ispunjavaju li obje strane svoje obaveze, korisnik usluge treba se zapitati kako bi bio zadovoljan sa sobom kao poslodavcem da su uloge obrnute. Samim time i suradnja će biti kvalitetna.

Međusobna koordiniranost i fleksibilnost.

Međusobna koordiniranost nastaje u onom slučaju kada korisnik na početku odnosa točno utvrdi i dokumentira svoje potrebe, a davatelj usluge prema tome ispunjava sve navedene zahtjeve. Fleksibilnost je sposobnost i jedne i druge strane da se lako prilagodi potrebama i situacijama koje izlaze izvan okvira unaprijed dogovorenih uvjeta.

Korisnici sa osobnim asistentom surađuju prema ustaljenom rasporedu ("... točno se zna kako i što svaki dan jer je i meni tako lakše, imamo raspored po kojem radimo...(1)") i međusobno se dogovaraju oko poslova koje asistent treba obaviti za korisnika ("...ja sam se s njim uspio dogovoriti...(2)"; "...dogovorili smo se kako i što ćemo raditi...(5)"; "...dogovaramo se oko poslova...(5)"). Radi lakše i efikasnije suradnje korisnici osobnim asistentima objašnjavaju poslove koje moraju obaviti ("... ja njoj kažem napravi mi to i to, ona to napravi i tako to dobro funkcionira...(4)"; "...objasnila sam joj način na koji radim...(3)"; "...važan je taj prvi kontakt i objašnjenje što će se raditi, tako da nije bilo iznenađenja po tom pitanju...(5)"; "...objasnio što treba raditi, koje su neke moje najosnovnije potrebe u kojima bi mi on trebao pomoći...(7)") te su prilagodljivi i fleksibilni u radu s asistentom ("... izuzetno smo prilagodljive osobe...(6)"; "... pokušavali smo biti što fleksibilniji jedan prema drugome i dogovarati se...(6)"; "...postoji doza fleksibilnosti u radu...(5)"). Korisnici također ističu da je za suradnju važno pravovremeno rješavati

probleme kako se problemi ne bi nakupljali ("... ako problem nastane da se odmah riješi u koraci-ma...(3)") te napominju da je spremnost na učenje jedan od elemenata međusobnog rada ("...jako je bitno koliko je osoba spremna učiti...(8)").

Osobni asistent, dakle, omogućava dostojanstven život i samostalno odlučivanje osobi s invaliditetom. On korisniku treba omogućiti život u društvu gdje ima kontrolu nad odlukama koje utječu na njegov vlastiti život za razliku od života u instituciji.

Gorscuh i Greig (1999) zaključuju kako korisnik, kao poslodavac mora preuzeti svoj dio odgovornosti u međusobnoj interakciji. To znači da treba znati što želi, mora biti u stanju to svome asistentu, a u krajnjem slučaju, ako osobni asistent ne zadovolji njegova očekivanja, može mu dati i otkaz da bi tražio zamjenu. Razgovor i razumijevanje temelj su kvalitete odnosa.

POMOĆ KOJU KORISNICI DOBIVAJU OD OSOBNOG ASISTENTA

Analizom odgovora korisnika na pitanje: "U čemu Vam osobni asistent pomaže? U kojim područjima vam pomaže?" dobivene su sljedeće 4 kategorije: praktična pomoć, medicinska skrb, pomoć pri aktivnostima u slobodno vrijeme i pomoć obitelji.

Praktična pomoć. Osobni asistent boravi uz osobu s invaliditetom i služi joj kao njezina produžena ruka. Svakodnevno joj pomaže u obavljanju širokog raspona aktivnosti kao što su transport ("... Najviše mi pomaži pri studiranju tj. u odlasku na faks...(2)"; "...ako izvanredno moram ići negdje u grad obaviti dio posla ili sastati se s nekim, onda mi on odmah može pomoći i otpratiti me...(5)"; "... najviše pomaže u tom transportu...(7)"; "Odveze me na ručak, pa dok idem fotokopirati neke stvari, odvede me u grad ako se trebam s nekim nać(7)"; "... osobni asistent me stavi u krevet...(7)"), kupovina ("Ponekad me odveze do šoping centra pa obavim kupovinu...(2)"; "...puno pomogao oko kupovine rampe za moj auto...(6)"), hranjenje korisnika ("...od primarnih potreba, hranjenja...(3)"; "...da jesti, piti...(4)"), kućanski poslovi ("... osobni asistent više bazirana na te kućanske poslove...(8)"; "Pomaže mi, brže mi vrijeme prođe,

pomaže u kući... (4)”; “...odnese oprati veš, pa mi složi majice ovdje, a hlače ondje... (1)”; “...meni je osobni asistent tada bio sve, pomogla mi je u održavanju kuće... (3)”, administrativni poslovi (“...na obavljanje administrativnih stvari, banka, pošta i tako to... (8)”), pomoć pri crtanju (“...i asistirala mi je pri radu, bavim se crtanjem pa mi je asistirala i pri tome... (3)”) te pruža neovisnost u dnevnim aktivnostima (“... nezavisnost u mojim dnevnim aktivnostima... (5)”; “...sada mogu bez poteškoća i problema obavljati svoj posao... (5)”; “...ne moram prilagođavati svoje aktivnosti nekom... (5)”).

Iz odgovora se vidi kako osobni asistenti obavljaju sve aktivnosti vezane uz opis poslova koje smo prije definirali a ulaze u domenu obavljanja poslova osobnog asistenta.

Dinkić i Momčilović (2005) navode kako korisnici usluga osobnog asistenta u Srbiji procjenjuju da im je najpotrebnija pomoć u kretanju (93.4%), nabavci (77%) i poslovima u domaćinstvu (60.7%), dok najmanju pomoć od osobnih asistenata očekuju po pitanju pomoći kod hranjenja (23%) i verbalnoj komunikaciji (4.9%).

Analizom rada osobnih asistenata u Norveškoj poslovi koji su procijenjeni kao najčešće izvršavani su obavljanje kućanskih poslova (80%), osobne higijene (80%), dnevnih poslova (56%), ispunjavanje slobodnog vremena (33%), transport (42%) i na kraju poslovi vezani uz izbijanje iz kuće (20%) (Askheim, 2007).

Walker (2001) je poslove koje obavlja osobni asistent razvrstala u dvije osnovne grupacije: neosobne dužnosti i osobne dužnosti. U neosobne dužnosti spadaju poslovi poput pospremanja kućanstva, kuhanja, pranja odjeće, kupovine, obavljanje administracije. U osobne dužnosti su svrstani poslovi poput hranjenja, kupanja, odijevanja, transfera i sl.

Medicinska skrb. Medicinska skrb je dio zdravstvene skrbi za koju su liječnici neposredno odgovorni, bilo time što je primjenjuju sami, bilo zato što upućuju nekoga da je primijeni (Eldar, 2003). U ovom slučaju osobni asistenti su upućeni putem edukacije koju pohađaju prije zapošljavanja o načinu radu s korisnicima te im pomažu pri najosnovnijoj medicinskoj njezi (“...pomaže mi kod medicinske njege (3)...da mi tablete u tri (4).”),

fizioterapiji (“...mora staviti električni stimulator na ruku. (1)”) te kateterizaciji (“...ako imam kateterizaciju ja trebam osobnog asistenta (6).”).

Prema Pečarić (2002) dvije od četiri potencijalnih opasnosti koje mogu proizaći iz profesionalizacije osobne pomoći su: zahtijevanje kvalifikacija, znanja i vještina neovisno o vrsti i razini rada, poput medicinskih pristupa i tretmana te nastavak s praksom standardnog socijalnog rada baziranog na „medikalizaciji” i „psihologizaciji”, a ne integraciji korisnika. U tradicionalnom pristupu njege postoji velika medikalizacija od strane izvršitelja usluge i zaštićivanje pristupa korisniku. Upravo to je ono što pojedinci, koji žele samostalno živjeti, odbijaju, od čega bježe i u čemu im pilot projekt osobni asistent pomaže.

Knežević (1997) navodi kako se psihologizacija u djelatnosti socijalnog rada u Hrvatskoj manifestira kroz primjenu različitih psiholoških tehnika u edukaciji i praksi same djelatnosti, povećanja osjetljivosti na psihološko kod rješavanja problema od strane stručnjaka i različitih psihosocijalnih projekata. Kada korisnik koristi pomagala za disanje (respirator), u Danskoj se i korisnik i osobni asistent educiraju za pružanje medicinske pomoći u dva nacionalna centra koja se bave bolestima respiratornog sustava (Kræmmer, 2008).

U Sloveniji prema prijedlogu Zakona o osobnoj asistenciji korisnici koji su teško bolesni imaju pravo na 24 satnu osobnu pomoć, koja uključuje i rad slobodnim danima i nedjeljom (www.yhd-drustvo.si)

Pomoć pri aktivnostima u slobodno vrijeme.

Druženja s prijateljima, izlasci u kino i kazalište, uživanje u raznim hobijima kao različiti vidovi korištenja slobodnog vremena upotpunjuju čovjekov život, potiču optimizam i stvaraju potrebnu emocionalnu ravnotežu.

Osobni asistenti služe kao pratnja korisnicima pri društvenim aktivnostima (“...kada želim otići sa svojim društvom, prijateljima u kino ili kada želim otići na neku društvenu aktivnost ili jednostavno u šetnju, na kavu... (3)”; “...u odlasku na društvene aktivnosti... (3)”; “...meni jako puno znači da je svaki dan netko sa mnom četiri sata... radi društva mi je bitno da nisam po cijeli dan sam u ovoj sobi... (4)”; “...pomaže mi kada idem u

šetnju, posjetiti prijatelje ili u kazalište...(6)”; “... kod nekakvih društvenih aktivnosti...(2)”).

Težnja pokreta neovisnog življenja je emancipacija osoba sa invaliditetom na svim životnim područjima. Zahtijeva se isti stupanj slobode u područjima obrazovanja, slobodnog vremena, ekonomskog, društvenog i političkog života (Ratzka, 1984). Krajnji cilj mu je poboljšanje kvalitete života osobama s najtežim oblicima invaliditeta, i kroz njega, pronalaženje mogućnosti za njihovo što neovisnije funkcioniranje u svojoj zajednici. Samim time, osobni asistenti prema odgovorima korisnika predstavljaju i pratnju i društvo u aktivnostima slobodnog vremena, ovisno kakvu socijalnu mrežu korisnici imaju.

Pomoć obitelji. Keith-Lucas (1972; prema Napan 1994) definira pomoć kao nešto materijalno ili nematerijalno što osoba ili grupa nudi drugoj osobi ili grupi na takav način da osoba ili grupa može ponudenu pomoć koristiti za rješavanje problema.

Obitelj je za svaku osobu od velikog značaja, ali za osobe s invaliditetom ona ima još snažniju ulogu. Te su obitelji vrlo podložne pritisku svakodnevice, te uz teret skrbi za osobu s invaliditetom postaju preopterećene i često im je pomoć dobrodošla. Stoga zapošljavanje osobnog asistenta rasterećuje korisnikovu okolinu (“... obitelji je sretna jer ipak je to njima rasterećenje...(3)”; “...dosta rasteretilo moje roditelje...to im je puno olakšalo, pogotovo tati što se tiče spuštanja niz stepenice...(7)”; “... uspio malo rasteretiti majku...(8)”; “...rasterećenje je za moju suprugu i za druge ljude iz moje okoline...(5)”; “...ne mora stalno netko po mene dolaziti i voziti me...(7)”; “...osobni asistent... pomaže obitelji... da je obitelj koliko toliko slobodna...(3)”)

U većini zemalja, najčešći oblik osobne pomoći je obitelj, ali i uz najbolje uvjete, tu postoje ograničenja. Članovi obitelji vremenom postaju stariji i riskiraju svoje zdravlje pružajući pomoć osobi s invaliditetom. Djeca često moraju prerano preuzeti previše odgovornosti u svom životu. Odrasli se ne mogu posvetiti svojoj karijeri. Rezultat je osobni doživljaj međusobne ovisnosti, žrtvovanja i krivnje (Ratzka, 1989).

Kako je u većini zemalja institucionalizacija najčešći oblik pomoći obiteljima u pogledu brige o ovisnim članovima, većina obitelji žele izdržati koliko najduže mogu, često bez pomoći okoline,

žrtvujući sebe i svoj život. Stoga, kao što i pokazuje odgovori ispitanika istraživanja, glavna pomoć koju obitelj dobiva je rasterećenje i dobitak slobodnog vremena, koji je jednako važan i samom korisniku i njegovoj obitelji

OSOBINE KOJE TREBA POSJEDOVATI OSOBNI ASISTENT PREMA MIŠLJENJU KORISNIKA

Analizom odgovora na pitanje: “Kojim osobinama bi trebala posjedovati osoba koja se prijavi za posao osobnog asistenta?” došlo se do 2 kategorije: prosocijalno ponašanje i profesionalni odnos prema radu.

Prosocijalno ponašanje. Eisenberg i Miller (1987.; prema Raboteg-Šarić, 1995.) definiraju prosocijalno ponašanje kao voljno, intencionalno ponašanje koje ima pozitivne posljedice za druge ljude.

Sukladno tome korisnici navode da osobni asistent treba biti društvena osoba, jer rad s ljudima to i podrazumijeva (“Najvažnije je da osobni asistent bude društvena osoba...(2)”), ekstrovertirana i strpljiva kako bi bila spremna prihvaćati nove stvari i situacije (“...ne smije biti zatvoren u sebe...(2)”; “... treba i znati raditi s ljudima...(2)”; “mora biti naoružan strpljenjem...(3)”). Slijedeća osobina koju korisnici smatraju važnom je empatija koju je Batson (1987.; prema Raboteg-Šarić, 1995.) definirao kao osjećaje brige i sućuti prema drugima, koje doživljavamo pri opažanju patnje drugih (“...imati izrazito dobru volju za pomoći čovjeku...(3)”). Važne su i osobine poput iskrenosti prema korisniku te motiviranost za rad (“... da je dobre volje... a kada i nije dobre volje da to na neki način da do znanja korisniku...(3)”; “... volja za rad...(5)”). Prema Walker (2001) mnoge osobe s invaliditetom koje su korisnici instituta osobnog asistenta smatraju da je stav osobnog asistenta prema radu mnogo važniji od iskustva, te ona navodi neke poželjne karakteristike koje bi asistenti trebali posjedovati: sposobnost aktivnog slušanja i provedbe zadanih uputa, odgovornost, pouzdanost, sposobnost uvažavanja prava osobe s invaliditetom da sama odlučuje, iskrenost, otvorena komunikacija, prilagodljivost.

Profesionalan odnos prema radu. Korisnici smatraju da su važni čimbenici pri obavljanju posla

osobnog asistenta samokontrola (“...treba biti osoba koja se može vrlo dobro kontrolirati, na koju ne smiju utjecati neke emocionalne stvari...(1)”), profesionalizam (“Mora biti profesionalan(1).”), odgovornost (“... odgovorna osoba, vrijedna, da razumije koliko je bitno meni da mi pomogne, da to ne shvati tek tako...olako, da ne izbjegava svoje obaveze(7).”), fleksibilnost (“... tako...olako, da ne izbjegava svoje obaveze.”; “...osobni asistent bi trebala biti prilagodljiva osoba, fleksibilna jer najteže je raditi s ljudima, pogotovo s ljudima koji ovise o tuđoj pomoći(8).”; “...biti spremna prilagoditi se fleksibilnom radnom vremenu..(8).”; “...biti spremna na različite vrste poslova..(8).”; “...treba biti spremna na puno toga..(8).”; “Trebalo biti fleksibilan, prilagodljiv, brzo učiti..(8).”; “... otvorenost za nove poglede...(5)”), urednost (“... Najvažnije mi je bilo da je osoba spremna odraditi oko mene to što tražim i da počisti za sobom, da je uredna...(4).”), prihvaćanje kritike (“... spreman na konstruktivnu kritiku, da se ne ljuti...(8)”).

U Hrvatskoj osobni asistent mora biti ili nezaposlena osoba sa završenom osnovnom školom i potvrdom o završenom tečaju za njegovatelja ili nezaposlena sa srednjom stručnom spremom (www.mobms.hr). Kako je sama osnova odnosa korisnika-osobnog asistenta poslovni odnos, postavlja se pitanje koliko su očekivanja samih korisnika prihvatljiva, jer oni sami kreiraju zahtjeve prema osobnom asistentu, unutar predloženih poslova rada osobnih korisnika. Ukoliko je prisutno nepostojanje i nejasna specifikacija opisa zadanih poslova osobnog asistenta, dolazi do nejednakih očekivanja u odnosu, koja su vrlo često i rezultat nesposobnosti osobe korisnika za pružanjem jasnih povratnih informacija o zadovoljstvu obavljanja usluga, što utječe i na odnos samog osobnog asistenta na svoj posao.

POTEŠKOĆE U KORIŠTENJU INSTITUTA USLUGA OSOBNOG ASISTENTA

Na temelju analize pitanja: “Koje se poteškoće javljaju u korištenju instituta osobnog asistenta?” dobilo se 4 kategorije: nepostojanje zakonske regulative, problemi organizacijske prirode, nemogućnost pronalaska osobnog asistenta i problemi osobne prirode.

Nepostojanje zakonske regulative. U Hrvatskoj se od 2006. godine provodi “Pilot projekt osobnog asistenta za osobe s najtežom vrstom i stupnjem invaliditeta”, koji služi kao priprema za donošenje Zakona o osobnom asistentu. Navedeno ministarstvo izdaje 2008. godine Napatuk za pripremu i provedbu projekta osobnog asistenta za osobe s najtežom vrstom i stupnjem invaliditeta, koji je jedina smjernica u radu s osobnim asistentima, jer zakon još nije donesen. Stoga korisnici navode kako im poteškoće i probleme predstavljaju nepostojanje mogućnost da se osobni asistent zaposli u stalni radni odnos i što to zanimanje još uvijek nije prava profesija (“... da to bude stalni radni odnos, da to bude zanimanje i da se više ljudi može javljati za takav posao.(3)”; “...što je to samo honorarni posao, nije prava profesija sa punim radnim vremenom..(1).”; “...trebaju biti profesionalci kojima je to primarno zanimanje(1).”; “Da se to zanimanje valorizira kao najnormalnije zanimanje(8).”). Upravo zbog činjenice što to nije pravo zanimanje korisnici smatraju da osobnim asistentima takav način rada nije prioritetan te ih napuštaju ako pronađu bolju priliku za zaposlenje (“...prije ili kasnije će dobiti posao u struci i otići (1)”; “... kada se zaposle onda im je posao ipak prioritet..(5).”; “...ovako se dešava da ulijeću ljudi koji su trenutno bez posla, kojima je to samo jedno vakuum razdoblje da si popune kućni budžet.(8)”).

U Norveškoj 2 od 3 osobna asistenta obavljaju posao asistencije kao honorarni posao uz studiranje, koji traje najčešće 16 i pol sati tjedno (Askheim, 2008). U Danskoj jedino korisnici koji koriste aparate za pomoć pri disajnu imaju osobne asistente zaposlene 24 sata dnevno (Kræmmer, 2008).

Problemi organizacijske prirode. Korisnici najčešće navode da je trenutno osigurana satnica za rad osobnog asistenta od 20 sati tjedno nedovoljna te zbog toga nisu u potpunosti u mogućnosti zadovoljiti sve svoje osobne potrebe (“Tih 20 sati tjedno je jako malo...(2)”; “...20 sati tjedno je premalo...(2)”; “...80 sati mjesečno nije dovoljno, to je jedan od najvećih nedostataka...(3)”; “... limitirana je satnica na 20 sati tjedno, onda si ne mogu priuštiti da osobnog asistenta koristim još i za nekakve potrebe po kući.(5)”; “...ljudima koji žive sami treba više sati tjedno...(7)”; “...satnica nije tolika da može zadovoljiti sve moje potrebe...”).

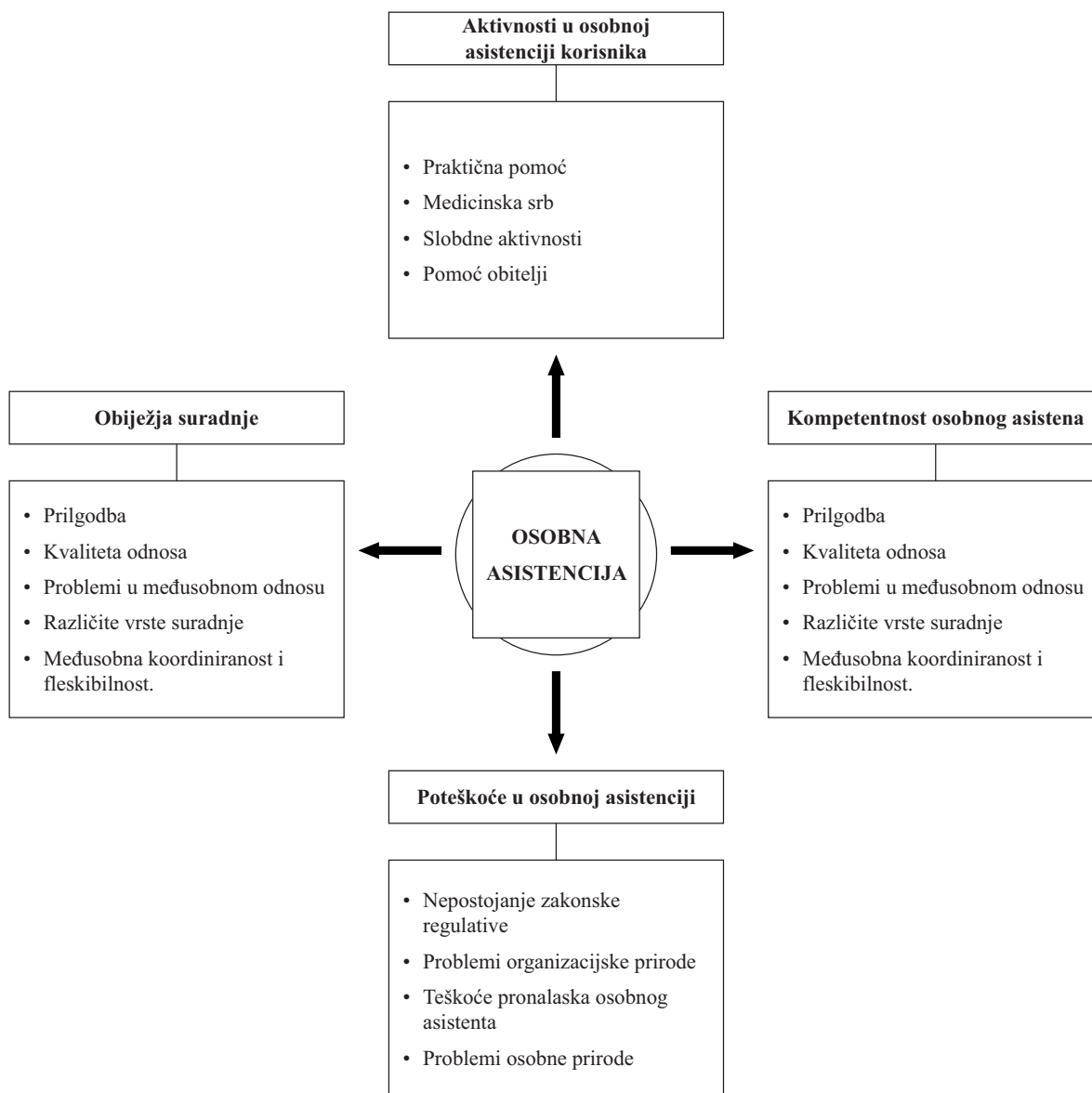
(8)”; “...problem jer je satnica premala.(8)”; “...bilo bi dobro kada bi satnica bila nešto povećana...(5)”; “...nije mi dovoljno tih 20 sati tjedno..(6)”; “...premala je i satnica i bilo bi jako poželjno da taj pilot projekt preraste u određeni zakon.(8)”). Korisnici smatraju da postoji i prevelika količina nepotrebne papirologije oko koje se gubi previše vremena (“...ima previše papirologije oko organizacije.(2)”) zatim nedostatak radionica putem kojih bi mogli razmjenjivati međusobna iskustva u radu s osobnim asistentom (“...Do sada su se davala samo mišljenja na kraju svakog projekta ali to nije dovoljno... da se naprave psihološke radionice(3)”). Isto tako nezadovoljni su fluktuacijom osobnih asistenata koji se često izmjenjuju jer asistenti nakon kratkog vremena napuštaju korisnike (“...bit će ovdje do kraja godine i onda gotovo, mogu opet tražiti novoga(4).”; “...veliku fluktuaciju asistenata...(5)”). Takva situacija je možda i rezultat trenutnog načina zapošljavanja osobnih asistenata koji potpisuju ugovor o djelu sa udrugama tako da se radi samo o jednoj vrsti honorarnog posla. Problemi organizacije vidljivi su i kod financiranja pilot projekta (“...odustao od ovoga čisto radi količine novca...(6)”; “... treba bolje platiti osobne asistente(6).”; “...kada ja njima kažem da je plaća dvije tisuće kuna nikome se to ne isplati.(4)”). Iako je 2007. godine Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti osiguralo u državnom proračunu oko 8 milijuna kuna, korisnici navode da veliki broj zainteresiranih za obavljanje ovog zanimanja odustane zbog niske zarade koja iznosi oko 25 kuna neto po satu, broja sati koji mjesečno može iznositi najviše 80 sati.). Slična situacija je i u drugim europskim zemljama. U Norveškoj su osobni asistenti posao radili u najčešće radili 16 sati tjedno- manje od 14 sati radilo je 43% asistenata, od 14 do 29 sati tjedno radilo je 42% asistenata, dok je preko 29 sati tjedno radilo samo 14% osobnih asistenata (Askheim, 2008).

Nemogućnost pronalaska osobnog asistenta. Iako je trenutno situacija uređena na način da osobnog asistenta može samostalno odabrati sam korisnik ili pak uz pomoć posredovanja udruge, korisnicima dosta veliku poteškoću predstavlja upravo sam pronalazak osobnog asistenta (“... najviše poteškoća sam imao u biti sa samim pronalaskom osobnog asistenta...(4)”; “Stvarno je

strašno teško naći nekoga...(4)”; “Nitko ne želi raditi samo četiri sata, pa nema ni staž, ni socijalno osiguranje niti ništa.(4)”; “...tražim osobnog asistenta ali ne mogu ga pronaći.(6)”; “Ja imam taj problem u pronalaženju osobnog asistenta.(6)”; “Ovako je jako teško pronaći osobu koja će prihvatiti posao prije nego što zna kolika će joj satnica biti, koliko će novaca zarađivati.(8)”; “Ja sam u biti imao problema oko pronalaska osobnog asistenta...(7)”. “...nisam imao dovoljno vremena da nekoga pronađem...(8)”; “...mislim da bi puno lakše našao osobnog asistenta...(6)”). Isto tako vidljivo je kako su financijski uvjeti još uvijek nedovoljni da se osobe više zainteresiraju za zanimanje osobnog asistenta (“...kada ja njima kažem da je plaća dvije tisuće kuna nikome se to ne isplati. Nitko neće.(4)”). Gledano sa strane plaće osobnih asistenata, koja u Hrvatskoj može iznositi maksimalno 2000 Kn mjesečno ukoliko je osobnom asistentu sat plaćen po najvišoj cijeni od 25 Kn i ako radi maksimalnu satnicu od 80 sati mjesečno. Cijena osobnog asistenta zaposlenog puno radno vrijeme, što iznosi 37 sati tjedno, u općini Svendborg u Danskoj 2008. godine iznosila 46 000 eura za cijelu godinu (Kræmmer, 2008).

Problemi osobne prirode. Zapošljavanjem osobnog asistenta stvara se specifičan radni odnos koji utječe ne samo na život korisnika već i na živote svih članova njegove obitelji. To se događa jer osobni asistent ulazi u njihovu najintimniju sferu – dom, i u njemu boravi i radi svakodnevno određen broj sati. Upravo iz tog razloga ponekad nastaju poteškoće pri prilagodbi na takav način rada (“...tu je određeni problem jer je navikla na svoj način rada...(8)”). Članovima obitelji predstavlja poteškoća prilagodba na nepoznatu osobu (“...moja majka je vrlo teško prihvatila to da se netko apsolutno u sve petlja.(3)”) i situacija da se narušava obiteljska privatnost (“Mami je veći problem možda ta privatnost...što je ona navikla raditi u svojoj kući na određeni način...(8)”). Poteškoće koje se javljaju u obiteljima po pitanju prilagodbe na osobnog asistenta i prihvaćanja novonastale situacije, u kojoj nepoznata osoba ulazi u korisnikov dom moguće je riješiti organiziranjem i provođenjem posebnih vrsta edukacije koje su namijenjene isključivo članovima obitelji korisnika osobnog asistenta.

Slika 1. model osobne asistencije



ZAKLJUČAK

Nekoliko posljednjih godina Hrvatska nastoji sve više promicati prava osoba s invaliditetom i filozofiju neovisnog življenja kao način života za osobe s invaliditetom i tako se u svojim demokratskim težnjama nastoji priključiti najrazvijenijim društvenim zajednicama. Najvažniju ulogu u tome imale su razne udruge osoba s invaliditetom među kojima se ističe Hrvatska udruga paraplegičara i tetraplegičara koja sudjeluje i u povjerenstvu

Ministarstva obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti prilikom izrade nacrtu Zakona o osobnom asistentu.

Na temelju ovog istraživanja došlo se do nekih obilježja suradnje korisnika i osobnog asistenta. Prilagodba je vrlo važno obilježje suradnje koju korisnici vrednuju pozitivnim predznakom zahvaljujući pripremljenosti i njih i samih osobnih asistenata. Naglašena je i kvaliteta odnosa kao važno obilježje suradnje. Ispitanici na ovom uzorku tu kvalitetu odnosa uglavnom procjenjuju pozitiv-

nu ali navodi se i problem samog odnosa koji se u nekim slučajevima može pojaviti. Također se naglašavaju različite vrste suradnje, međusobne koordinacije i fleksibilnosti.

Pomoć koju korisnici dobivaju od svojih osobnih asistenata korisnici opisuju kao praktična pomoć u svakodnevnim poslovima i higijenskim navikama. Pružanje medicinske skrbi se očituje najčešće kroz uzimanje lijekova ili provođenje fizikalne terapije. Uz ove oblike pomoći navode se i aktivnosti koje provode u slobodno vrijeme i općenito organiziranje slobodnog vremena. Još jedan vrlo važan oblik pomoći navode i pomoć obitelji koji je od velike važnosti kako korisnicima, a još više članovima obitelji (Leutar i sur., 2008.).

Osobine koje treba posjedovati osobni asistent iz perspektive korisnika su navedene kao prosocijalno ponašanje te profesionalan odnos u radu.

Poteškoće s kojima se najčešće susreću korisnici usluga osobnog asistenta su u nepostojanju zakonske regulative i nužnost reguliranja instituta osobne asistencije zakonom. Tu je upravo i uzrok drugih problema kao što su problemi vezani uz samu organizaciju rada, poteškoće pronalaska osobnog asistenta jer je nije reguliran sam status osobnog asistenta. Uz ove probleme nađu se i problemi osobne prirode kao što su očekivanja od strane članova obitelji, korisnika ili samog osobnog asistenta.

Glavni cilj uvođenja instituta osobnog asistenta bio je poboljšati kvalitetu života osoba s najtežom vrstom i stupnjem invaliditeta te njihovo što neovisnije funkcioniranje u zajednici, a prema dobivenim

rezultatima, vidljivo je da je to i postignuto. Tako iskustva korisnika pokazuju da su vrlo zadovoljni funkcioniranjem međusobnog odnosa jer su se udruge osoba s invaliditetom potrudile organizirati edukacije za korisnike i osobne asistente pa ta prilagodba na međusobnu suradnju nije predstavljala problem, načinom rada s osobnim asistentom, vrstama pomoći koju pružaju osobni asistenti u širokom rasponu svakodnevnih aktivnosti te je očigledno i veliko rasterećenje obitelji i okoline osoba s invaliditetom. No, postoje i neki nedostaci na koju su upozorili korisnici, a oni se prvenstveno odnose na nedostatak zakonske regulative, probleme organizacijske prirode te poteškoće pri pronalasku osobnog asistenta. Na te poteškoće treba posebno obratiti pažnju prilikom izrade Zakona o osobnom asistentu, čije se donošenje očekuje 2009. godine. Stoga je vrlo važna sveobuhvatnost zakona u smislu upoznavanja stvarnih potreba korisnika i jasno definiranje prava i obveza samih osobnih asistenata. Ovaj Pilot projekt je pokazao potrebu uključivanja većeg broja osoba s invaliditetom u osobnu asistenciju i potrebu kako korisnika tako i članova njihovih obitelji.

Projektom osobnog asistenta su obuhvaćene osobe samo s težim i teškim motoričkim oštećenjima, a moguće bi bilo razmišljati i o uključivanjem i osoba s drugim vrstama oštećenja.

Potrebno je naglasiti i ograničenje ovog istraživanja s obzirom da se radi samo o korisnicima i bilo bi nužno u buduća istraživanja uključiti i osobne asistente kako bi se dobila cjelovitija slika.

LITERATURA

- Askheim, O.P. (2008). Personal assistance service in Norway. International conference "Personal Assistant" in Riga. Riga, Latvia, August 19, 2008. Retrieved 23 January 2009 from http://www.apeirons.lv/down/PA/1_PA_service_in_Norway_OlePetterAskheim.pdf.
- Bagić, A., Bošnjak, M., Papa, J. (2008). Pilot projekt osobnog asistenta za osobe s najtežom vrstom i stupnjem invaliditeta. Zagreb: Program Ujedinjenih naroda za razvoj (UNDP) u Hrvatskoj. Retrieved 20 January, 2009 from http://www.undp.hr/upload/file/202/101357/FILENAME/pilot_web1.pdf.
- Bracking, S., Cowan, R. (1998). It's my life – An introduction to independent living. Retrieved 21 January, 2009 from <http://www.independentliving.org/docs4/bracking1.html>.
- Burdsall, L. D. (1998). Hiring and Management of Personal Care Assistants for Individuals with Spinal Cord Injury (page 5- 6). Spinal Cord Injury Project at Santa Clara Valley Medical Center. Retrieved 24 January, 2009 from <http://www.tbi-sci.org/pdf/pas.pdf>.
- Cavallo, P. (1998). Obtaining Personal Assistance. Retrieved 27 January, 2009 from <http://www.independentliving.org/docs4/msguide.html>.
- Dinkić, M., Momčilović, J. (2005). Cena samostalnosti – Analiza opravdanosti ulaganja organizovanje servisa personalnih asistenata za pomoć osobama s invaliditetom u Srbiji. Retrived 13 May, 2009 from <http://www.cilsrbija.org/ebib/SPAS-Cena%20samostalnosti.pdf>.
- Društvo za teoriju in kulturo hendikepa. (2009). Zakon o osebni asistenci. Retrieved 26 January, 2009 from <http://www.yhd-drustvo.si/slo/article.php?story=20090121170008971>.
- Eldar, R. (2003). Vrsnoća medicinske skrbi (str.1- 5). Zagreb: Medicinska zaklada.
- Gorscuh, N., Greig, B. (1999). Vodič za pronalazak i rad s osobnim asistentom. Bolnica Stoke Mandeville: Nacionalni centar za ozljede kralježničke moždine.
- Halmi, A. (2005). Strategije kvalitativnih istraživanja u primijenjenim društvenim znanostima. Jastrebarsko: Naklada slap.
- Kræmmer, V. (2008). Personal assistance in Svendborg municipality, Denmark. International conference "Personal Assistant" in Riga. Riga, Latvia, August 19- 20, 2008. Retrieved 3 February, 2009 from http://www.apeirons.lv/down/PA/4_PA_Personal_Assistance_in_Svendborg_munic.DK_SPEECH_VibenKraemmer.pdf.
- Knežević, M. (1997). „Psihologizacija” socijalnog rada?. Revija za socijalnu politiku 4 (1), 9-19.
- Lazarus, R.S., Folkman, S. (1984). Stres, procjena i sočavanje (str. 134- 135). Jastrebarsko: Naklada slap.
- Leutar, Z., Ogresta, J. , Milić Babić, M. (2008). Obitelji osoba s invaliditetom i mreže podrške. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet.
- Martinez, K., Duncan, B. (2003). The Road to Independent Living in the USA: an historical perspective and contemporary challenges. Retrieved 10 May, 2009 from http://www.disabilityworld.org/09-10_03/il/ilhistory.shtml.
- Mesec, B. (1998). Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Napan, K. (1994). Kako djelotvorno raditi s ljudima (str.29-30). Zagreb: Alinea.
- Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti Republike Hrvatske. (2009). Naputak za pripremu i provedbu projekta Osobnog asistenta za osobe s najtežom vrstom i stupnjem invaliditeta. Retrieved 4 February, 2009 from www.mobms.hr/download.asp?f=dokumenti/naputak-osobniasistent2009.doc.
- Pečarič, E. (2002). Zamke profesionalizacije osobne pomoći. Članak je prezentiran na prvom kongresu socijalnog rada u Portorožu. Portorož, Slovenija, 17.-19. listopada 2002.
- Raboteg-Šarić, Z. (1995). Psihologija altruizma (str. 13- 18). Zagreb: Alinea.
- Ratzka, A. (1984). The Prerequisites for Independent Living. Report of the International

- Expert Seminar Building Concept for the Handicapped. Stockholm, Sweden, April 10- 12 April, 1984. Retrieved 23 January, 2009 from <http://www.independentliving.org/cib/cibsthlm2.html>.
- Ratzka, A. (1989). Personal assistance as key to independent living. The conference on personal assistance. Strasbourg, April, 12- 14, 1989. Retrieved 18 January, 2009 from http://www.enil.eu/documents/foundations/pa_key_il_strasbourg1989.html.
- Ratzka, A. (1997). Independent Living and Our Organization: A Definition.
- Conference "Our Common World". Siofok, Hungary, May 9- 11, 1997. Retrieved 18 January, 2009 from <http://www.independentliving.org/toolsforpower/tools7.html>.
- Smolej, S., Nagode, M. (2007). Spremljanje izvajanja socialnovarstvenih programov, ki dopolnjujejo javno službo na tem področju- Analiza programov osebne asistence. Retrived 10 May, 2009 from http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti__pdf/osebna_asistenca.pdf.
- Vasey, S. (2000). The Rough Guide to Managing Personal Assistants. Retrieved 28 January, 2009 from <http://www.independentliving.org/docs6/vasey2000.html>.
- Walker, P. (2001.) A generic orientation to doing attendant work (page 3). Retrieved 20 January, 2009 from <http://www.independentliving.org/docs2/walker2001.pdf>.

USERS' EXPERIENCE OF PERSONAL ASSISTANCE

Abstract: *The paper analyzes the users' experience of personal assistant who are members of Paraplegia and Tetraplegia Association of Croatia. The definition of Personal Assistant and Personal Assistance Pilot Project to persons with most profound type and degree of disabilities are defined in introduction.*

The aim of this research was to perceive users' experience of personal assistance who are members of Paraplegia and Tetraplegia Association of Croatia. Eight members of the Association were interviewed in 2007. Fourteen categories were obtained by qualitative analysis of results. Cooperation features between the users and personal assistants are defined in following categories: 1. adjustment; 2. quality of relations; 3. different cooperation; 4. mutual compatibility and flexibility. Different types of help are defined: 1. practical help; 2. medical care; 3. help with spare time activities; 4. family help. Assistant personality characteristics are: 1. prosocial behaviour; 2. professional work attitude. Difficulties in work are defined in these categories: 1. absence of law regulations 2. organizational problems; 3. impossibility to find personal assistant; 4. personal problems.

Key words: *personal assistant; user; cooperation features; experience*