

Гордана Рајков

Центар за самостални живот особа са инвалидитетом, Београд

Лидија Милановић

Центар за заштиту жртава трговине људима, Београд

ПЕРСОНАЛНА АСИСТЕНЦИЈА ИЗ ПЕРСПЕКТИВЕ ПРУЖАЛАЦА УСЛУГА

Сажетак

Положај особа са инвалидитетом и остваривање њихових права умногоме је отежан деловањем више различитих фактора: недовољним познавањем феномена инвалидности, присутним стереотипима и предрасудама, неспровођењем координисане политике унапређења њиховог положаја и др. Иако од почетка реформи система социјалне заштите није учињен значајнији напредак по овим питањима, засигурно је један од успеха увођење услуге персоналне асистенције. Иако је значај ове услуге истакнут у бројним националним и међународним документима, и даље је одликује неравномерна доступност и неинформисаност пружаоца и корисника услуга о њеном садржају и постојању. У земљама у којима је ова услуга развијена, персонални асистент је особа која помаже само једној особи са инвалидитетом око послова и активности свакодневног живота, а на основу инструкција саме особе са инвалидитетом, чиме се наглашава њена активна партиципација. Осим тога, ова услуга истовремено представља подршку породици. Сервис персоналних асистената у Србији постоји од 2003. године и у оквиру пилот пројекта користило га је 70 корисника у пет градова. Стога ће у раду бити приказани резултати истраживања о евалуацији услуге персоналне асистенције. Циљ рада је анализа фактора ризика за обезбеђивање ове услуге и праваца даљег развоја.

Кључне речи: персонална асистенција, особе са инвалидитетом, евалуација услуге, ставови персоналних асистената.

1. КВАЛИТЕТ ЖИВОТА ОСОБА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ У СРБИЈИ

Особе са инвалидитетом¹⁾ у Србији још увек чине групу грађана којој је отежано остваривање људских и грађанских права. Из тих разлога и квалитет живота ОСИ је углавном низак. Узроци за овакво стање су различити. Недовољно познавање феномена инвалидности у системима који по свом мандату треба да обезбеде квалитетан живот ОСИ и остваривање њихових права је један од разлога. Стереотипи и предрасуде о инвалидности, као и карактеристике културолошког контекста у Србији додатно ограничавају остваривање права ОСИ и њихов квалитет живота. У Србији се не спроводи координирана политика унапређења положаја особа са инвалидитетом, па Извештај ЕК о напретку Србије у процесу придруживања ЕУ за 2012 годину²⁾ констатује да је донекле је остварен напредак у области социјалног укључивања, мада не и у области социјалне заштите. Ипак у последњих десет година, у Србији је учињен значајан напредак кроз процес реформе социјалне заштите, а један од успеха реформе је и увођење услуге персоналне асистенције у систем социјалне заштите. Услуга персоналне асистенције која се реализује у Србији, и која је стандардизована,³⁾ своје упориште има у разумевању, квалитету живота, универзалним људским потребама, људским правима и филозофији самосталног живота особа са инвалидитетом, као и у социјалном моделу инвалидности.

Квалитет живота је појам који се налази у средишту реформе система социјалне заштите, где су све активности у обезбеђивању социјалних услуга усмерене на унапређење и одржавање квалитета живота корисника. Други аспект квалитета живота представља процес сталног остваривања људских вредности и стварање услова за задовољавање потреба грађана кроз доступност и могућност коришћења свих људских производа и добара, што је обавеза државе. Квалитет живота⁴⁾ се остварује када сваки човек има могућност коришћења свих друштвених вредности, производа и ресурса.

1) У даљем тексту ОСИ.

2) Доступно на: http://www.seio.gov.rs/upload/documents/eu_dokumenta/godisnji_izvestaji_ek_o_napretku/izvestaj_napredak_2012.pdf

3) Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, *Службени гласник РС*, бр. 42/2013.

4) Прилог бр. 21: *Инклузија, сет прилога уз стандарде*, Министарство рада и социјалне политике, 2009. године

Квалитет живота особа са инвалидитетом постаје све значајнији са јачањем социјално-холистичког модела инвалидности. Овај модел у званичној политици према особама са инвалидитетом у Србији преовладава од 2006. године и заступљен је и у Закону о социјалној заштити Србије. Према овом моделу, инвалидност се сагледава као проблем друштва и државе, а не као проблем појединца. Она је производ односа између баријера у друштву (физичке и баријере у ставовима) и особе код које постоји смањење или оштећење способности за самостално живљење и функционисање у друштвеној средини. Савремени концепт инвалидности је сагласан са био-психосоцијалним приступом инвалидности, где је инвалидност, почетно узрокована оштећењем, директно сразмерна степену социјалне интеграције, а тежиште се ставља на баријере које постоје у заједници и које ометају особу са инвалидитетом да искаже своје способности и користи социјалне и друге ресурсе.

2. УСЛУГЕ ПОДРШКЕ ЗА ОСИ

У Србији, осим Закона о социјалној заштити⁵⁾ као кључног акта за пружање услуга социјалне заштите особама са инвалидитетом у Србији, постоје и остала релевантна документа, од којих су нека истекла, али нису донета нова, или истичу, а која помињу важност и потребу постојања услуга. То су:

1. Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите;⁶⁾
2. Стратегија за смањење сиромаштва Србије;⁷⁾
3. Стратегија развоја социјалне заштите;⁸⁾
4. Стратегија унапређења положаја особа са инвалидитетом у Републици Србији;⁹⁾
5. Закон о спречавању дискриминације особа са инвалидитетом Србије;¹⁰⁾

5) *Службени гласник РС*, бр. 24/2011.

6) *Службени гласник РС*, бр. 42/2013.

7) Влада Републике Србије 2003.

8) *Службени гласник РС*, бр. 108/2005.

9) *Службени гласник РС*, бр. 55/2005. и исправка 71/2005. и 01/2007.

10) *Службени гласник РС*, бр. 33/2006.

6. Закон о професионалној рехабилитацији и запошљавању ОСИ;¹¹⁾

7. Закон о потврђивању УН Конвенције о правима ОСИ;¹²⁾

Ипак, доступност ових услуга је неравномерна, јер је број и квалитет одређен степеном економског развоја региона и свешћу о значају развоја услуга за ОСИ. Најмањи број сервиса се налази у руралним срединама, чији је број корисника два пута мањи него у граду,¹³⁾ а ни пружаоци ни корисници услуга, не знају за постојање појединих услуга нити шта је њихов садржај, те се такве врсте услуга ретко развијају. Пружаоци услуга су институције система и удружења особа са инвалидитетом, а услуге се најчешће пружају путем пројеката, што утиче на врсту, квалитет и одрживост услуга.

Циљ свих услуга је остваривање самосталности особа са инвалидитетом. Самосталност између осталог значи да особа има право да самостално доноси одлуке о свом животу, реализује их и надзире њихово извршење. Особе са телесним инвалидитетом, које услед физичких ограничења у погледу способности самосталног реализовања донетих одлука и обављању одређених активности имају повећану потребу за подршком и помоћи других лица, доживљавају се као неспособне за самосталност. Њихова зависност од физичке помоћи других генерално се преноси на све друге области живота, где се третирају као особе уместо којих други треба да доносе и реализују одлуке од значаја за њихов живот.

Филозофија самосталног живота, у основи, препоручује да се живи као „сав нормалан свет“, односно да се има могућност контроле над сопственим животом, те да се има могућност избора, доношења одлука и бавити се активностима које се самостално бирају, без обзира на инвалидитет. Самостални живот под појмом самосталности не подразумева физичка постигнућа, већ доношење политичких и социо-економских одлука. Бави се питањима личних и економских избора које особе са инвалидитетом праве.¹⁴⁾ Један од основних предуслова за остварење самосталног живота, јесте обезбеђење Сервиса персоналних асистената, као услуге подршке.

11) *Службени гласник РС*, бр. 36/2009

12) *Службени гласник РС*, бр. 42/2009

13) Мирсинка Динкић, Гордана Рајков, Косовка Огњеновић, Боривоје Љубинковић и Славица Милојевић, *Сервиси социјалне заштите за особе са инвалидитетом – јаз између политике и праксе*, Београд: Центар за самостални живот инвалида, 2008, стр. 48.

14) N. M. Crewe, I. K. Zola (eds.) *Independent Living for Physically Disabled People*, San Francisco: Jossey-Bass, 1983, p. 18.

Најзначајнија међународна документа која истичу важност сервиса подршке су:

1. **Стандардна правила УН-а о изједначавању могућности за особе са инвалидитетом.** У члану 4. Правила предвиђено је да државе треба да обезбеде развој и снабдевање служби за подршку, за особе са инвалидитетом, укључујући услуге персоналне асистенције (личне помоћи) и услуга тумача, у зависности од потреба особа са инвалидитетом, а програми персоналне асистенције требали би да буду тако осмишљени да особе са инвалидитетом, корисници тих програма имају одлучујући утицај на начин на који се програми остварују.
2. Од посебног значаја за права особа са инвалидитетом је **Међународна конвенција о правима особа са инвалидитетом**, први правно обавезујући међународни уговор усвојен под окриљем УН-а, који уређује искључиво материју инвалидности. Република Србија је и ратификовала Конвенцију, као и Опциони протокол уз Конвенцију у мају 2009. године.¹⁵⁾ Члан 19. Конвенције *Самостални живот и укљученост у друштвену заједницу* обавезује државе чланице да особама са инвалидитетом признају једнако право да живе у заједници и уживају право избора једнако са другим особама што подразумева и приступ спектру сервиса подршке у локалним заједницама, укључујући и сервисе персоналних асистената.
3. **Акциони план Савета Европе за промовисање права и пуног учешћа особа са инвалидитетом у друштву и побољшање квалитета живота особа са инвалидитетом у Европи 2006-2015**¹⁶⁾ позива државе чланице да појачају антидискриминаторне мере и мере које се односе на људска права у циљу унапређења једнаких могућности и независности особа са инвалидитетом и гарантовања њихове слободе избора, активног учествовања у животу заједнице и побољшању општег квалитета живота, укључујући и обезбеђивање сервиса подршке.

15) Закон о потврђивању конвенције о правима особа са инвалидитетом, *Службени гласник РС* – Међународни уговори, 42/2009.

16) Усвојен од стране Савета министара Савета Европе 5. априла 2006. Доступно на: www.coe.int/t/dg3/disability/

4. **Европска стратегија за особе са инвалидитетом 2010-2020**¹⁷⁾ представља нову стратегију која има за циљ уклањање баријера које спречавају особе са инвалидитетом да постану равноправни активни чланови у друштву. Стратегија се фокусира на осам области деловања, међу којима је и социјална заштита, као и програми социјалног становања и других услуга у заједници.
5. У октобру 2010. године Комитет за социјалну заштиту је усвојио **Добровољни европски оквир квалитета за социјалне услуге**¹⁸⁾ који спаја различите иницијативе које се односе на квалитет социјалних услуга, а избор и контрола над подршком су кључни конститутивни елементи социјалних услуга, нарочито за персоналну асистенцију. Тематски извештај Савета Европе из марта 2012. године¹⁹⁾ наглашава значај избора појединца и обезбеђење могућности за особе са инвалидитетом које то желе, да имају максималну контролу над овим питањима, укључујући запошљавање, надзор, евалуацију и отпуштање њихових персоналних асистената.

Персонални асистент (ПА) је у земљама у којима је ова услуга развијена, особа која помаже само једној особи са инвалидитетом око послова и активности свакодневног живота. Асистент се управља по инструкцијама особе са инвалидитетом, која одлуке доноси имајући у виду то ко јој пружа услугу, где и када је пружа (код куће, на послу, при контакту са другим људима, итд.) и самим тим одређује начин пружања услуге. Особа са инвалидитетом најбоље зна да процени сопствене потребе и одреди ниво асистенције који јој је потребан. Заправо, особа са инвалидитетом преузима улогу „послодавца” и „тренера” свог ПА која функционише на индивидуализованој основи, по принципу један-на-један. Оваквим начином пружања услуге одбачен је појам о нези као о пасивној зависности. Уместо тога, акценат је на корисниковом управљању, чистој подршци и активном учествовању у друштву. Важно је напоменути да самостални живот представља избор начина живљења који није погодан за све особе са инвалидитетом. Услуга ПА, као услуга

17) Доступно на: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0636:FIN:EN:PDF>

18) COM(2011) 900 финална верзија, доступно на: http://ec.europa.eu/commission_2010-2014/president/news/speeches-statements/pdf/20111220_1_en.pdf

19) Тематски извештај (2012) 3, Право особе са инвалидитетом да живи независно и буде укључен/а у заједницу, доступно на: https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=1917847#P418_63798

којим управља њен корисник, омогућава особи са инвалидитетом да обави свакодневне активности уз асистенцију. Посматрано из перспективе породице, она представља подршку породици на два начина: 1) ослобађа чланове породице да остварују партиципацију у друштву и да на квалитетнији начин организују живот у породици; 2) омогућава да особа са инвалидитетом може да оснује своју породицу и да преузме одговарајућу улогу у породици.

Сервис персоналних асистената у Србији (СПАС) функционише од 2003. године када га је кроз имплементацију у оквиру пилот пројекта у пет градова²⁰⁾ тестирао 70 корисника у организацији Центра за самостални живот инвалида Србије у сарадњи са Католичком службом за помоћ. Пилот пројекат је финансирала агенција за развој Владе Републике Ирске. Током три године развијан је модел селекције корисника и асистената, обуке, мониторинга и административно-техничке подршке који лако могу да прерасту у стандард за пружаоце услуге. Акционо партиципативно истраживање које је спровео Центар²¹⁾ показало је значајне промене у квалитету живота и остварењу самосталности за људе који су користили услуге персоналне асистенције. Ипак, иако је пракса је показала са једне стране важност постојања ове услуге, као основа социјалне инклузије и квалитета живота ОСИ, у вези са пружањем ове услуге у Србији постоје бројне недоумице, нетачне интерпретације и недоумице у вези са садржајем и принципима за пружање услуге персоналне асистенције за различите групе корисника.

Зато је основни циљ истраживања евалуација услуге персоналне асистенције за особе са инвалидитетом ради унапређивање праксе пружања услуге. Како већ постоје истраживања у којима су учествовале особе са инвалидитетом, у оквиру овог истраживања желели смо да испитамо перцепцију услуге из перспективе пружалаца услуге – персоналних асистената. Конкретно, желели смо да испитамо факторе ризика за обезбеђивање ове услуге и правце даљег развоја услуге.

3. МЕТОДОЛОГИЈА ИСТРАЖИВАЊА

Ставови пружаоца услуга испитани су анкетним истраживањем, које је спроведено са персоналним асистентима, а који непосредно обезбеђују услугу конкретном кориснику и у ситуацији су

20) У Београду, Јагодини, Лесковцу, Смедереву и Сомбору.

21) *Искусство самосталности*, Центар за самостални живот инвалида Србије и Институт за економска и социјална истраживања, Београд, 2005.

да у пракси сагледају предности и тешкоће у испуњавању дефинисаних стандарда услуге. Посебно су испитани ставови персоналних асистената према квалитету обуке и радном времену. У истраживању је учествовало 60 персоналних асистената, 36.7% мушког (N=22) и 63.3% женског пола (N=38), из 8 градова у Србији.²²⁾ Сви асистенти су попунили упитнике, а затим је реализован и кратак интервју. Испитаници, као персонални асистенти, у просеку раде 2 године (M=2.07, СД=2.15), а искуство персоналних асистента у пружању ове услуге креће се од 2 месеца до 9 година. Особе са телесним инвалидитетом чине 86.7% корисника услуге персоналне асистенције (N=52), а 13.3% корисника имају сензорни инвалидитет (N=8).

Истраживањем су испитане следеће карактеристике пружања услуге: обученост персоналних асистената, радно време, планирање, поштовање планова рада, супервизија, изазови и тешкоће у обављању персоналне асистенције, могућности за унапређење услуге.

4. РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА

4.1. Став персоналних асистената према формалној обуци

Формалну обуку за пружање услуге персоналне асистенције прошло је 81.7% персоналних асистената (N=49), док је 18.3% прошло једино обуку од стране корисника услуге (N=11). Обука коју су асистенти прошли разликовала се у трајању – 45.0% персоналних асистената прошло је једнодневну обуку у трајању два сата, 11.7% дводневну, док је 43.3% прошло обуку у седам или више дана. Ово указује да је скоро половина персоналних асистената имала мало могућности да стекне потребне компетенције. У складу са тим тек 22.4% персоналних асистената који су прошли обуку сматрају да им је обука пружила основне, али не и све потребне информације за обављање посла персоналног асистента, док четвртина сматра да су кроз обуку стекли све потребне информације за обављање посла персоналног асистента. Не постоји повезаност дужине трајања обуке и процене обухватности обуке, односно степена у којем их је обука припремила за посао персоналног асистента.

Персонални асистенти најчешће наводе укључивање самих корисника у обуку као важно из више разлога. Они сматрају да

22) Београд, Чачак, Јагодина, Крагујевац, Лесковац, Ниш, Смедерево, Сомбор.

обука треба да буде у већој мери индивидуализована и прилагођена поједином кориснику, а не општа (5.0%), и да стечена знања треба да увежбају на лицу места са корисником (8.3%). На пример:

У послу све зависи од особе са којом радим, опште знање није довољно.

Обука је уопштена, а сваки корисник је специфичан.

Потребно је више праксе, конкретног рада са корисницима.

Практично приказати и увежбати трансфер према врсти инвалидитета.

Осим тога, персонални асистенти у 13.3% случајева сматрају да је потребно да се кроз обуку боље упознају са самим особама са инвалидитетом како би их боље разумели, као и са корисником којем треба да пружају услугу, поготово уколико је то први пут да је особа персонални асистент: *Потребно је боље упознати ОСИ, њихове могућности интересовања како би их поштовали и разумели.*

Што се тиче додатних знања, персонални асистенти сматрају да је најважније обуку проширити знањима која се односе на специфичности различитих облика инвалидности 11.7%, медицинске информације 8.3% и вештине комуникације 5.0%:

Најчешћи је проблем комуникација између корисника и ПА, требало би додати овај сегмент у обуку.

Медицински део за нас који се први пут сусрећемо са ОСИ (декубитиси, постављање катетера).

Персонални асистенти који дуже раде сматрају да је потребно обуку повремено поновити и организовати обуке/састанке на којима би персонални асистенти размењивали искуства 3.3%.

4.2. Став персоналних асистената према обуци од стране корисника

Највећи број испитаника, 86.7%, сматра да је обука коју му је пружила особа са инвалидитетом веома корисна. Персонални асистенти су од корисника пре свега научили вештине потребне како би особама са инвалидитетом пружили подршку у:

- 1. активностима свакодневног живота:* одржавање личне хигијене, трансфер у различитим ситуацијама, храњење, облачење и свлачење, шминкање;
- 2. активностима које обухватају инструменталне животне вештине:* припремање хране, послови у кући, кретање у спољашњој средини, набавка, асистенција на послу и приликом одласка и доласка са посла (учество-

вање у држању радионица, обука за рад на рачунару, у копирници, библиотеци);

3. *друге активности*: извођењу физичких вежби, превијање, подршка деци корисника (воде их и доводе из школе, помоћ у раду домаћих задатака).

Највећи број персоналних асистената, 61.7%, осећало се пријатно и опуштено за време обуке, а као разлоге наводе то што већ дуже време познају корисника, имају искуство у раду са особама са инвалидитетом, или што су били упознати са описом посла персоналног асистента. Несигурно се осећало 20.0% персоналних асистената (N=12). Несигурност се кретала од благе нелагодности до интензивнијих осећања нелагодности и уплашености. Персонални асистенти су се бринули како ће да се снађу у раду са самом особом, али и како ће обезбедити кретање особи због недовољне архитектонске приступачности самих градова. Нелагода се јављала због несигурности персоналних асистената у своје компетенције, али и због тога што не познају окружење и навике корисника:

И поред искуства са ОСИ у кишилуку (понекад сам шетала са дечаком који има мишићну дистрофију), осећала сам се мало несигурно, да ли ћу се снаћи, да ли ћу знати да помогнем.

Требало је много времена да стекне поверење, нисам познавала навике особе, била сам уплашена.

Две особе наводе да иако је ово за њих било ново искуство и чудно, нису осећали нелагоду, док је двоје током обуке преиспитивало себе да ли ће моћи да ради посао персоналног асистента:

Заинтересовано, било је нових ствари, преиспитивала сам саму себе да ли је то посао за мене.

4.3. *Искуство персоналних асистената у раду*

Нешто више од две трећине (68.3%) персоналних асистената ради осам сати дневно, сваког радног дана, док петина персоналних асистената има флексибилно радно време у оквиру 40 радних сати недељно (20.0%), али некада остају и дуже уз корисника, док 5% персоналних асистента раде мање од осам сати дневно.

Када је радно време фиксирано на осам сати дневно од понедељка до петка, услуга персоналне асистенције се најчешће се пружа од 9 до 17 часова, или од 8 до 16, уз повремена одступања како би се радно време прилагодило обавезама особе са инвалидитетом. Када време није фиксирано, персонални асистенти раде најчешће двократно, а некад и викендом:

Флексибилно, не придржавамо се дефинисаног радног времена, укупно 40 сати, али се дешава да радно време прилагођавамо планираним активностима (у договору са корисником понекад радим викендом, а слободан сам радним даном).

Немам дефинисано радно време, радим двократно у зависности од потреба корисника.

Скоро сви персонални асистенти раде са по једним корисником (95.0%, Н=57), два испитаника раде са два корисника (3.3%), док један персонални асистент ради са три корисника (1.7%). Ово указује на скоро потпуно поштовање принципа да један асистент ради са једном особом са инвалидитетом.

Неки облик планирања активности персоналних асистената је присутан 85.0% случајева. Недељни и месечни план рада има 63.3% персоналних асистената, недељни има 21.7% персоналних асистената, док 15.0% персоналних асистената немају конкретан план рада са корисником и сарадња функционише по принципу договарања на дневној бази. Уколико постоје оба плана, она се у 92.1% случајева и поштују, док се у 7.9% случајева делимично поштују. Када постоје само недељни планови, 76.9% персоналних асистената се придржава плана, док се 23,1% делимично придржава. На основу овога можемо закључити да се пружаоци услуга у великој мери придржавају планова рада, а да месечни план доприноси бољем планирању на недељном нивоу. Како је поштовање планова важно за персоналне асистенте, треба размислити о увођењу обавезних недељних и месечних планова рада.

Иако персонална асистенција може да изазива стрес код пружалаца услуге, супервизија још увек није развијена. Највећи број персоналних асистената изјављује да је радило без супервизије. Највећи број испитаника имао је подршку од стране ЦСЖ или породице корисника, мада значајан број сматра да није имао подршку у раду.

4.4. Тешкоће у обављању персоналне асистенције

На питање о томе да ли се и какве потешкоће јављају у пружању персоналне асистенције, 51.7% персоналних асистената је одговорило да нема никаквих проблема или да потешкоће могу решити кроз разговор, 35.0% наводи значајне проблеме приликом пружања услуга персоналне асистенције, док 13.3% персоналних асистената није желело да одговори на ово питање. Са скоро подједнаком учесталашћу персонални асистенти наводе следеће проблеме:

1. нејасноће у опису посла персоналног асистента (5.0%);
2. непостојање планова (6.7%);
3. проблеми у успостављању комуникације (3.3%);
4. улога породице и утицај породице на персоналну асистенцију (5.0%);
5. превелико оптерећење персоналном асистенцијом (6.7%);
6. проблеми у организацији активности услед архитектонских баријера и проблема са превозом (8.3%).

Што се тиче нејасноће улоге, персонални асистенти сматрају да треба да постоји јаснији опис тога шта је персонална асистенција а шта није, односно шта они као персонални асистенти треба да раде а шта не.

Психички ми је било тешко да схватим како да се понашам у неким ситуацијама, највећи проблем настаје око неспоразума шта подразумева посао ПА ишта очекују корисници услуге.

Уколико не постоји план рада, асистенти процењују да то може да доведе до преоптерећености персоналног асистента и да ограничи персоналног асистента у обављању за њега важних животних функција.

Потребно је колико је могуће инсистирати на изради недељног плана рада и поштовати договорено (осим у изнимним ситуацијама), то негативно утиче на мој приватни живот.

Мањи број персоналних асистената сматра да им је некада тешко успоставити комуникацију у којој обе стране правилно разумеју поруке и поступке друге стране:

Највећи проблем је међусобна комуникација, да особе нађу заједнички језик. Особа којој пружам персоналну асистенцију је променљивог расположења, некад се из најбоље намере нешто не протумачи добро.

Део персоналних асистената препознаје да утицај породице може да доведе до проблема било тако што не дозвољава персоналном асистенту да преузме улогу подршке особи са инвалидитетом, али исто тако и ако искоришћава персоналног асистента. Персонални асистент исто тако тешко може да функционише у породицама које су дисфункционалне.

Злоупотреба ПА - на пример простирање веша за чланове породице.

Треба порадити на породици, не сме да приоритет има породица, па корисник.

Уколико се не поштују стандарди пружања услуге и не постави јасан сараднички однос на обострану корист, услуга персоналне асистенције може да персоналног асистента исцрпљује и негативно утиче на његов живот.

Превелика ангажованост утиче на мој приватни живот јер не могу да предвидим њене обавезе, мислим да врло активним корисницима треба омогућити ангажовање још једног асистента.

Поједини персонални асистенти су препознали и тешкоће у окружењу које могу да утичу на спровођење неких активности самих корисника јер их је јако тешко спровести због неприступачности објеката, или услед тога што не може да се обезбеди адекватан превоз за корисника.

Осим проблема који су повезани са пружањем услуге, 13.3% персоналних асистената наводи и проблеме повезане са континуитетом у пружању услуге (пружање персоналне асистенције на пројектном нивоу уз периоде прекида), потребу за евентуалним пружањем услуге и током викенда, недовољне информације које је пружила НСЗ о природи посла.

Особе са инвалидитетом имају ПА само 6 месеци, ако се навикну на неку врсту помоћи јако је тешко да без ње остану, неке ствари ће имати да обаве а неће имати са ким јер су чланови породице заузети.

5. ЗАКЉУЧАК – МОГУЋА УНАПРЕЂЕЊА УСЛУГЕ ПЕРСОНАЛНЕ АСИСТЕНЦИЈЕ

Одговоре персоналних асистената о могућим начинима унапређења услуге персоналне асистенције категорисали смо у следећих осам категорија:

1. Обезбедити континуираност у пружање услуга (25.0%);
2. Јасније дефинисање посла ПА и обезбеђивање мониторинга реализације послова (10.0%);
3. Јасно одређивање радног времена (15.0%);
4. Флексибилност и диверсификација пружања услуге (6.7%);
5. Унапређење компетенција персоналних асистената (3.3%);
6. Већа и редовна примања (5.0%);
7. Комбиновање ПА са другим услугама (3.3%);

Највећи број персоналних асистената сматра да би било добро да се уведе могућност склапања уговора на неодређено време или да се период пружања услуге продужи са 6 месеци на годину дана како би се мање времена трошило на администрацију, јер се некада због недовољних финансија или административних процедура прекида уговор персоналног асистента, па се касније опет наставља, а особама са инвалидитетом је потребна континуирана асистенција.

У циљу унапређења услуге 10.0% асистената сматра да је потребно јасније дефинисање шта је посао персоналног асистента (направити листу послова), правила пружања услуге и обезбедити да су и корисник и персонални асистент упознати са овим правилима. Како би се ово обезбедило, персонални асистенти сматрају да је потребно увести механизам мониторинга и праћења рада персоналних асистената, а у циљу тога да се услуга пружа у складу са стандардима.

Да персонални асистент заиста помаже на послу, а не да представља на неки начин помоћ у кући.

Једноставно, информисати обе стране детаљно о свему, како би у сваком моменту знале да ли раде у реалну обострану корист и да ли су обухваћене услугом персоналне асистенције (као пружалац и као корисник) у тачном значењу тог појма.

Персонални асистенти сматрају да је потребно јасно одредити радно време персоналних асистената, а не променљиво и флексибилно како би и сам персонални асистент могао да организује свој живот. Стандардно радно време би требало да се користи као најчешћи оквир рада асистената (од 8-16 или 9-17), а у складу са могућностима персоналног асистента и потребама особа са инвалидитетом. Могуће модификације радног времена односе се на:

1. Може да се скрати за неке особе са инвалидитетом, пре свега оне који немају пуно обавеза, посао или богат друштвени живот.
2. Продужити време којој је особи доступан персонални асистент ако су њене потребе такве да захтевају присуство персоналног асистента дуже од осам сати дневно тако што би се особи доделила два персонална асистента.
3. Могућност да се услуга пружа сваког дана у јасно дефинисаним терминима, тако што би у збиру радно време недељно било 40 сати, али да ипак постоји јасно дефинисан план.

Као начин повећања флексибилности пружања услуге персонални асистенти наводе и могућност да је неко „резерви“, односно да постоји могућност повременог ангажовања замене у случају да персонални асистент због оправданих разлога (болест на пример) не може да дође на посао.

Како би боље пружали услугу персонални асистенти сматрају да им је потребна обука из вештина комуникација, али и вештина неге особа са инвалидитетом.

Персонални асистенти сматрају да је услуга која се пружа таква да персонални асистенти не могу да обављају друге послове, а сам посао је захтеван, тако да би било добро повећати плату.

Други предлози се не односе конкретно на унапређење услуге ПА, већ на унапређења активности ОЦД које заступају особе са инвалидитетом и генерално подршку особама са инвалидитетом, или пак запажања везана за услугу и положај персоналног асистента. Персонални асистенти сматрају да је потребно да представници ОЦД у већој мери контактирају са особама са инвалидитетом, да посете своје чланове и виде на које потешкоће у животу они наилазе, да организују више активности на којима особе са инвалидитетом, али генерално особе из заједнице могу да се друже и размењују искуства.

Персонални асистенти сматрају да их нема довољно и да је потреба за персоналном асистенцијом већа.

ЛИТЕРАТУРА

Акциони план Савета Европе за промовисање права и пуног учешћа особа са инвалидитетом у друштву и побољшање квалитета живота особа са инвалидитетом у Европи 2006-2015, доступно на: http://www.coe.int/t/e/social_cohesion/soc-sp/integration/02_council_of_europe_disability_action_plan/Council_of_Europe_Disability_Action_Plan.asp

Динкић Миросинка, Рајков Гордана, Огњеновић Косовка, Љубинковић Боривоје и Милојевић, Славица: *Сервиси социјалне заштите за особе са инвалидитетом – јаз између политике и праксе*. Београд: Центар за самостални живот инвалида Србије, 2008.

Доброволни Европски оквир квалитета за социјалне услуге, COM (2011), доступно на: http://ec.europa.eu/commission_2010-2014/president/news/speeches-statements/pdf/20111220_1_en.pdf

Европска комисија: *Извештај о напретку Србије за 2012. годину: радни документ особља Комисије*, доступно на: http://www.seio.gov.rs/upload/documents/eu_dokumenta/godisnji_izvestaji_ek_o_napretku/izvestaj_napredak_2012.pdf

Европска стратегија за особе са инвалидитетом 2010-2020, доступно на: <http://eurolex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0636:FIN:EN:PDF>

Закон о потврђивању конвенције о правима особа са инвалидитетом, *Службени гласник РС* – Међународни уговори, 42/2009.

Закон о потврђивању УН Конвенције о правима ОСИ, *Службени гласник РС*, 42/2009.

Закон о професионалној рехабилитацији и запошљавању ОСИ, *Службени гласник РС*, бр. 36/2009.

Закон о социјалној заштити, *Службени гласник РС*, бр. 24/2011.

Закон о спречавању дискриминације особа са инвалидитетом Србије, *Службени гласник РС*, бр. 33/2006.

Искусство самосталности, Београд: Центар за самостални живот инвалида Србије, Институт за економска и социјална истраживања, 2005.

Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, *Службени гласник РС*, бр. 42/2013.

Стратегија развоја социјалне заштите, *Службени гласник РС*, бр. 108 /2005.

Стратегија унапређења положаја особа са инвалидитетом у Републици Србији, *Службени гласник РС*, бр. 55/2005. и Исправка 71/2005. и 01/2007.

Стратегија за смањење сиромаштва Србије, Влада Републике Србије, 2003.

Тематски извештај, *Право особе са инвалидитетом да живи независно и буде укључен/а у заједницу*, 2012, доступно на: https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=1917847#P418_63798

Crewe, N. M. Zola, I. K. (eds.) *Independent Living for Physically Disabled People*, San Francisco: Jossey-Bass, 1983.

Gordana Rajkov, Lidija Milanovic

PERSONAL ASSISTANCE FROM THE PERSPECTIVE OF SERVICE PROVIDERS

Resume

Personal assistance is very significant in the excising of the human rights, quality of life and inclusion of people with disabilities. The aim this study was to evaluate personal assistance services (PAS) for people with disabilities in order to improve the provision if the service by identifying risk factors for providing this service. Survey questionnaire was used to test the attitudes of service providers. The attitudes of personal assistants toward the quality of training and working time were analyzed. The study included 60 personal assistants (PAs). The survey examined the following characteristics of the service: the training of personal assistants, working time, planning, respect of working plans, supervision, challenges and difficulties in carrying out personal assistance and opportunities for improving services. Rese-

arch has shown that formal training on provision the personal assistance services was taken by 81.7% of personal assistants, while 18.3% of personal assistants passed only training by the service user. Although the trainings differed in duration, almost half of PAs had few opportunities to acquire the necessary competencies. There is no connection between the length of the training and assessment of the degree to which the training has prepared individuals for the job of personal assistant. Personal assistants generally point out the involvement of the users in training as very important. They also agree that the training should be more individualized. As for the additional knowledge, personal assistants think that the training should be expanded by knowledge of the specificity of different forms of disability, medical information and communication skills.

The largest number of respondents, 86.7% of questioned PAs, believes that the training provided by people with disabilities is very useful because they primarily learn needed skills for providing the assistance to people with disabilities in activities of daily life and instrumental activities including life skills. The largest number of personal assistants, 61.7%, felt pleasant and relaxed during the training due to fact that they already knew the user for a long time, had experience in working with people with disabilities or were familiar with the job description personal assistant.

Slightly more than two-thirds (68.3%) of personal assistants working 8 hours a day, every day, while 1/5 of PAs has flexible working hours within 40 working hours per week (20.0%), but sometimes remain longer with the user. Some form of planning activities by personal assistants is present in 85.0% of cases. Although personal assistance can cause stress for the service, supervision has not yet been developed. Regarding the difficulties in performing personal assistance, 51.7% of personal assistants responded that there were no problems or difficulties that couldn't can be solved through discussion, 35.0% report significant problems in providing services of personal assistance, while 13.3% of PAs did not want to answer this question. Personal assistants believe that there should exist a clearer description of what personal assistance is or what is the job of personal assistants. If there is no working plan, it could lead to overload of personal assistant.

In the personal assistants' opinion, this service can be improved in various ways:

- To ensure continuity in the service provision,
- To define clearer the job of personal assistants, working hours, and to ensure monitoring of implemented activities,

- To introduce the possibility of indefinite working contract for personal assistants because of time consuming administrative work on contract termination or extension,
- To clearer define the regulative of service provision,
- To provide training of personal assistants on communication and caring skills for people with disabilities
- To increase salaries of PAs as the work is demanding and it includes full-time job,
- To improve activities of nongovernmental sector representing people with disabilities and the general support of persons with disabilities.

Key words: personal assistance service, people with disabilities, evaluation of the service, attitudes of personal assistants.

* Овај рад је примљен 18. јуна 2015. године а прихваћен за штампу на састанку Редакције 18. септембра 2015. године.