

ISTRAŽIVANJE STAVOVA KORISNIKA PERSONALNE ASISTENCIJE O KRITERIJIMA KVALITETA USLUGE

Rezime

Uvođenje novih socijalnih usluga povlači i uspostavljanje standarda kvaliteta usluga. Da bi obezbjedili kontrolu korisnika nad uslugama uspostavili smo poslovni odnos sa korisničkim Udruženjima, te se zajednički radi na utvrđivanju kriterija.

Korisnici personalne asistencije su između 26 i 65 godina, sa izraženom željom za samostalnošću i povećanim socijalnim životom u odnosu na tradicionalno isključenje osoba sa invaliditetom. Njihov obrazovni nivo je sa srednjom stručnom spremom i tendencijom za nastavkom školovanja za višu i visoku školu i potrebom zapošljavanja bilo da se radi o stalnom poslu ili povremenom. Za najvažnije osobine asistenta smatraju: usluga na vrijeme, asistenti čisti i uredni, odnos sa asistentom sa uzajamnim poštovanjem, spremni su da asistenta obuče za svoje potrebe, žele da sami biraju asistenta, ali i da im se prizna pravo na grešku i pruži mogućnost zamjene.

Ključne riječi: standardi, kvalitet, socijalna usluga, personalna asistencija, uticaj korisnika, kriteriji, karakteristike korisnika

Uvod

Centar za socijalni rad Banjaluka (CSR BL) radi na promociji i uvođenju usluge personalne asistencije od 2002. godine. Prvi koraci su bili u izgradnji partnerskih odnosa sa nevladinim sektorom, koji je bio nosilac pilot projekata. Za projekat je bio zadužen jedan socijalni radnik i nije bilo aktivnog uključivanja drugih radnika. Za to vrijeme, u dva navrata, je organizovan informativni sastanak sa radnicima u cilju praćenja rezultata projekata. Od 2006. godine Centar je inicirao i započeo projekte, a u okviru poslova za odrasle osobe sa invaliditetom, u saradnji sa HO "Partner", Udruženjem distrofičara Banjaluka i Udruženjem slijepih i slabovidih Banjaluka. Utvrđene su standardne procedure za selekciju korisnika kojima je neophodna dodatna usluga uz novčana davanja (Bartelov test), nakon kojih se vrši procjena prema detaljnom upitniku koji uključuje pitanja o potrebama, socijalnoj situaciji, socijalnoj ulozi i slično. Iako CSR Banjaluka ima više od 1700 korisnika tuđe njege i pomoći, samo 85 je do sada registrovano da ima potrebu za asistencijom i da je želi. Jedan dio korisnika ima čvrste i mnogočlane porodice i nisu imali potrebu za ovom uslugom, ali su se svi izjasnili da ih ohrabruje činjenica da usluga postoji i da će je moći dobiti ukoliko članovi porodice ne budu više pomagali. Prema preliminarnim testovima 20% korisnika treba dodatnu uslugu, što predstavlja oko 350 korisnika u gradu. Ako ubrojimo i 24 korisnika kućne njege to znači da ukupno usluge prima 109 korisnika. Korisnici su uglavnom iz urbanog dijela grada. Na osnovu navedenih podataka vidimo da samo 30% korisnika koristi uslugu i to samo dijelom radnog dana.

Istraživanje o kriterijima kvaliteta personalne asistencije sprovedeno je u maju 2007. godine u gradu Banjaluci, a planirano je u okviru ciljeva kvaliteta, koje je CSR BL postavio prema kriterijima ISO 9001:2000 za koje je certifikat dobijen u aprilu 2007. godine. Upitnik smo pripremili u Centru za socijalni rad u toku aprila 2007. koristeći se dostupnom literaturom i iskustvima na bazi tri organizacije koje u partnerstvu sa Centrom za socijalni rad Banjaluka pružaju usluge personalne asistencije. Cilj anketiranja je da utvrdimo koji se korisnici opredjeljuju za dodatne usluge, kakve su

njihove svakodnevne navike i šta oni smatraju kvalitetom da bi im omogućili neposredan uticaj na upravljanje kvalitetom usluga.¹ Anketiranje korisnika je sproveda studentica socijalnog rada Taša Pijalović u okviru prakse na Odsjeku za socijalni rad. Prije anketiranja je dobila instrukcije za svako pitanje pojedinačno i nakon toga je lično kontaktirala i anketirala korisnike.

Personalna asistencija omogućava osobama sa invaliditetom da dobiju spoljnu podršku kojom kompenzuju radnje koje im se čine teške ili nemoguće u svakodnevnom životu. „Personalna“ implicira da asistencija treba da bude omeđena potrebama i željama osoba sa invaliditetom.²

Principi rada servisa trebaju biti: korisnik sam odabira i zapošljava asistenta, korisnik sam određuje opis posla i vrijeme kada se pružaju usluge, obučava asistenta kako da mu najbolje zadovolji potrebe, usmjerava i kontroliše rad asistenta i kvalitet usluga.³

Metodologija:

Anketirani su korisnici u gradskim i prigradskim mjesnim zajednicama i anketirano je 58% korisnika personalne asistencije.

Struktura ispitanika je sljedeća:

- ❖ Udruženje distrofičara - korisnici su distrofičari nastanjeni u Zavodu distrofičara: 20 osoba (40%);
- ❖ Udruženje slijepih i slabovidih Banjaluka: 12 korisnika ili 24% koji žive u svojim kućama;
- ❖ HO Partner: 18 korisnika ili 36% koji žive u svojim kućama.

Instrumenti:

U ovom istraživanju korišten je Upitnik konstruisan za istraživanje stavova:

Podjeljen u dva dijela. Prvi dio su opšti podaci:

1. Prema starosnoj dobi :
 - a. Od 18-26 godina, jer prema važećim propisima porodica se može starati o osobi sa invaliditetom i ostvaruju se prava po osnovu produženog roditeljskog staranja, koja uključuju i dodatna sredstva iz Fonda dječije zaštite. Ali, već u ovom periodu se javlja značajna potreba za samostalnošću i asistencijom;
 - b. Od 26-46 godina je zrelo doba kada se uspostavlja porodica i djeca su još mala;

¹ Pejaković, L.J.; Jovanović, V., „Život u zajednici za sve“- iskustva Srbije, Seminar Evropske koalicije za život u zajednici, 2007. godina, str. 7 i 8.

² Oesterwitz, I., Koncept samostalnog života, Helioscope, Brisel, 1995. godina, str. 3.

³ Dinkić, M., Momčilović, J., CENA SAMOSTALNOSTI, Analiza opravdanosti ulaganja u organizovanje servisa personalne asistencije za pomoć osobama sa invaliditetom u Srbiji, Centar za samostalan život Srbije, Beograd, 2005. godina, str. 7.

- c. 46-65 godina je period kada su djeca starija, ali i dalje su ograničena u pružanju pomoći, jer imaju obaveze u školi, na poslu ili su već stvorila sopstvenu porodicu;
 - d. Preko 65 godina spadaju u kategoriju starih čija interesovanja i socijalne aktivnosti su drugačije po prirodi tog životnog doba.
2. Prema polu;
 3. Prema vrsti invaliditeta opredjelili smo se za podjelu na tjelesni invaliditet, oštećenje vida i kombinovane smetnje, koje se mogu upisati pod ostalo;
 4. Prema školskoj spremi:
Osnovna, srednja, viša i visoka stručna sprema
(Jedno od postavljenih pitanja je bilo „da li se korisnik još uvijek školuje“. S obzirom da je česta pojava da se osobe sa invaliditetom vanredno školuju, ova kategorija je predviđena radi planiranja komunikacijskih i arhitektonskih barijera).
 5. Jedno od postavljenih pitanja je bilo „da li se korisnik još uvijek školuje“. Ako je odgovor bio DA, da li je vanredno ili redovno, s obzirom da je česta pojava da se osobe sa invaliditetom vanredno školuju, zbog komunikacijskih i arhitektonskih barijera;
 6. Prema uslovima stanovanja smo dali tri opcije:
sopstveni stan ili kuća,
kod roditelja
i podstanarski odnos koji uključuje i stambeni odnos u okviru Zavoda distrofičara;
 7. Da bi utvrdili ko je (nije) zaposlen ponudili smo odgovore: Da ili Ne;
 8. Postavili smo pitanje sa kim osoba živi: sa roditeljima, sopstvenom porodicom ili ostalo (što uključuje porodicu brata ili sestre i slično);
 9. Prema navikama vezano za izlaske iz kuće:
jednom sedmično,
dva do tri puta sedmično,
jednom mjesečno,
dva do tri puta mjesečno
i više od tri puta sedmično;
 10. Uključenost u organizovane grupne aktivnosti – Udruženja;
 11. Drugi dio upitnika je u formi 16 tvrdnji koje se odnose na različite karakteristike koje smo u neposrednom kontaktu sa korisnicima čuli u toku evaluacije usluga. Za neka pitanja tvrdnje su postavljene u parovima pozitivan i negativan odgovor (2 i 3; 4 i 5; 7 i 8; 14 i 15), dok smo za druge postavili samo jednu tvrdnju (1,6,9,10,11,12,13,16) u odnosu na logički smisao pitanja.

Spisak tvrdnji:

R.b.	Tvrdnja	A	B
1.	Usluga treba da je na vrijeme		
2.	Personalni asistent je obučen prije dolaska kod mene i ne moram ga obučavati		
3.	Personalnog asistenta obučavam ja za svoje potrebe		
4.	Personalni asistent radi samo ono što ja kažem		
5.	Personalni asistent ima ličnu inicijativu i ne moram ga upućivati u sve		
6.	Očekujem čistoća i urednost personalnog asistenta		
7.	Očekujem prislan odnos sa asistentom kao prijatelj		

8.	Očekujem odnos između asistenta i korisnika sa poštovanjem		
9.	Očekujem da je asistent upoznat sa mojim pomagalom		
10.	Ja treba da vodim satnicu za svog asistenta i da je lično kontrolišem potpisom		
11.	Na kraju mjeseca treba da dam ocjenu za asistenta i ovjerim potpisom		
12.	Očekujem da sam biram asistenta		
13.	Očekujem da mogu zamjeniti asistenta ako mi ne odgovara		
14.	Očekujem da asistenti nose prepoznatljivu uniformu		
15.	Mislim da asistent treba biti uobičajeno obučen		
16.	Prihvatam da asistent jede sa mnom za vrijeme mojih obroka i to je moja participacija za uslugu		

Odgovori su podjeljeni u dvije kategorije:

- ❖ U prvoj koloni (A) korisnici su birali pet kriterija za koje smatraju da su najvažniji. Ocjenjivani su od 1 - prvo mjesto do 5 - posljednje mjesto.
- ❖ U drugoj koloni (B) korisnici su definisali pet kriterija koje smatraju da nisu uopšte važni za ocjenjivanje kvaliteta usluge. Ocjenjivani su od 1 - prvo mjesto do 5 - posljednje mjesto.

Rezultati

1. U ispitivanom uzorku je samo jedna osoba ispod 26 godina što čini 2% uzorka; od 26-46 godina je 24 osobe ili 47%. Dvadeset dva korisnika su između 46-65 godina, što čini 45% ispitanika, a preko 65 godina samo 3 korisnika ili 6%.

STAROSNA DOB				
18-26 godina	26-46 godina	46-65 godina	Preko 65 godina	Ukupno
1	24	22	3	50

2. Polna struktura je pokazala da su anketirane 33 žene i 17 muškaraca. To znači da žene čine 2/3 korisnika personalne asistencije.

POLNA STRUKTURA		
Muški	Ženski	Ukupno
17	33	50

3. Od pedeset ispitanika dvanaest je sa oštećenjem vida, a trideset osam sa fizičkim invaliditetom. Nijedan ispitanik se nije izjasnio da ima kombinovane smetnje.

VRSTA INVALIDITETA			
tjelesni	oštećenje vida	ostalo	Ukupno
38	12	0	50

4. Od ukupnog broja ispitanika, četiri ispitanika su sa osnovnom školom ili bez škole, dvadeset šest ispitanika ima zanat ili srednju školu, a devetnaest ispitanika ima višu ili visoku školu.

STEPEN OBRAZOVANJA			
osnovno	sss	viša ili visoka	Ukupno
5	26	19	50

5. Od ukupnog broja ispitanika jedan je još uvijek na školovanju u redovnom sistemu, dok su tri ispitanika na doškolovanju u vanrednom sistemu. Preostalih 46 ispitanika je prekinulo školovanje.

JOŠ UVIJE SE ŠKOLUJE			
Da redovno	Da vanredno	Ne	Ukupno
1	3	46	50

6. Prema uslovima stanovanja petnaest korisnika živi u sopstvenom stanu, dvadeset četvoro su podstanari, od kojih je dvadeset u Zavodu distrofičara. Sa roditeljima živi deset korisnika, jer nisu riješili sopstveno stambeno pitanje ili su se ostali članovi odrekli stana u korist osobe sa invaliditetom. Jedan korisnik je u toku redovnog školovanja i trenutno stanuje sa roditeljima što je uobičajeno u našoj sredini.

USLOVI STANOVANJA			
Sopstveni stan	Podstanar	Sa roditeljima	Ukupno
15	24	11	50

7. Od ukupnog broja ispitanika 14 ispitanika je zaposleno a 36 nije.

DA LI SU ZAPOSLENI		
Da	Ne	Ukupno
17	33	50

8. Sa sopstvenom porodicom živi 22 ispitanika, jedanaest živi sa roditeljima a sedamnaest sami.

ŽIVI SA				
Sopstvenom porodicom	Roditeljima	Sama-sam	Ostalo	Ukupno
22	11	17		50

9. Evidentno je da korisnici imaju naviku da izlaze u društvo jer je 20 ispitanika ili 40% potvrdilo da izlazi više od tri puta sedmično. 12 ispitanika ili 24% reklo je da

izlazi 2-3 puta sedmično. Jednom sedmično izlazi 6 ispitanika ili 12%, a 2 ili 4% ispitanika izlazi 2-3 mjesečno.

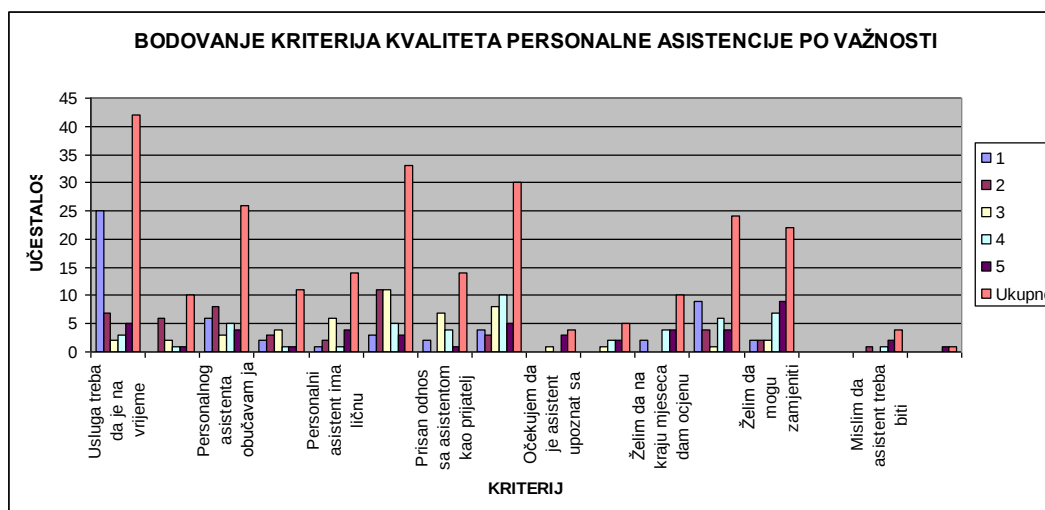
KOLIKO ČESTO IZLAZE U DRUŠTVO					
Jednom sedmično	2-3 puta sedmično	Jednom mjesečno	2-3 puta mjesečno	Više od 3 puta sedmično	Ukupno
6	12	10	2	20	50

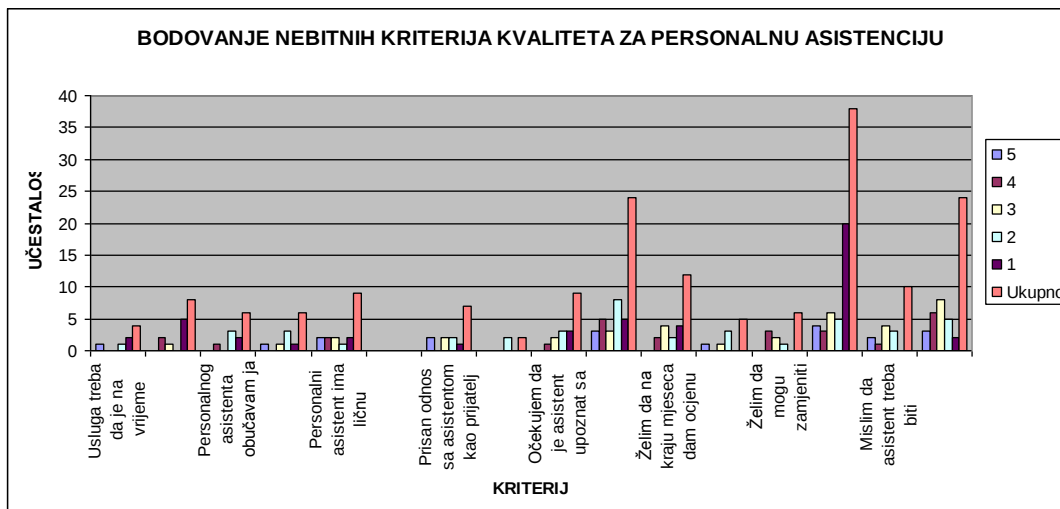
10. Analiza pripadnosti Udruženjima pokazuje da 4 korisnika ili 8% nisu članovi ni jedne organizacije. Korisnici su još uvijek u najvećem broju članovi jednog Udruženja (obično po porijeklu invaliditeta) 23 osobe ili 46%. Ako se radi o članstvu u dva udruženja, onda su to sportovi za osobe sa invaliditetom, političke partije i udruženje po tipu oboljenja. Samo jedan korisnik je prijavio učešće u udruženju koje nije namjensko za osobe sa invaliditetom.

ČLANSTVO U ORGANIZACIJAMA					
Ni u jednoj	U jednoj	U dvije	U tri	U četiri	Ukupno
6	12	10	2	20	50

Posebno smo obradili rangiranje kriterija po grupama korisnika, ali su rezultati za sve tri grupe isti. Kao prioritetne kriterije su izdvojili: usluga na vrijeme, asistenti čisti i uredni, odnos sa asistentom sa uzajamnim poštovanjem, spremni su da asistenta obuča za svoje potrebe, žele da sami biraju asistenta, ali i da im se prizna pravo na grešku i mogućnost zamjene.

Ne smatraju važnim da asistent nosi uniformu, ali i ne uviđaju odgovornost za kvalitet rada, jer nisu zainteresovani da vode satnicu za asistenta. Ne žele da asistenti imaju ličnu inicijativu i ne moraju biti obučeni prije dolaska kod njih. Korisnici nemaju interesovanje da participiraju u plaćanju usluge, čak ni u tradicionalnom smislu, da kada oni jedu njihovi asistenti jedu sa njima. 48% ispitanika smatra to izuzetno nevažnim, a 50% nije dalo uopšte odgovor na ovo pitanje.





ZAKLJUČNA RAZMATRANJA

Korisnici usluga personalne asistencije u 92% slučajeva su osobe između 26 i 65 godina. To je period života kada je osoba zaposlena, stvara porodicu i ima značajan obim socijalnih aktivnosti, ali i obaveza. U prilog našem istraživanju su i rezultati istraživanja u Srbiji gdje je 61% korisnika u ovoj starosnoj granici.⁴

Evidentirano je da dvije trećine ispitanika čine žene, pa smo napravili dodatni uvid u spiskove svih korisnika da bi potvrdili da li je to podatak relevantan za svih 82 korisnika. Taj podatak jeste relevantan za tjelesne invalide, ali ne i za slijepe. Time zaključujemo da je pomoć u kući potrebija ženama sa tjelesnim invaliditetom, dok se slijepe žene mogu te poslove same obavljati.

Nije uobičajen procentualni sastav korisnika personalne asistencije po stepenu obrazovanja. 19 ispitanika ili 38% su završili višu ili visoku školu, dok u ukupnoj populaciji osoba sa invaliditetom, znatno je manji broj visokoobrazovanih (prema istraživanjima Lazor i Nešić 12,4%).⁵ Istraživanje, „Cena samostalnosti“ o korisnicima personalne asistencije, potvrđuje da su to većim dijelom (38%) obrazovane osobe sa invaliditetom.⁶ Ovo upućuje da viši stepen obrazovanja zahtjeva veću socijalizaciju korisnika i veću upućenost na personalnu asistenciju. Podaci o školovanju pokazuju da osim redovnog školovanja postoji i interesovanje za vanredno školovanje. Ova pojava je od 2000. godine izražena u našoj sredini. Stariji građani se vanredno školuju na visokim

⁴ Dinkić, M.; Momčilović, J., CENA SAMOSTALNOSTI, Analiza opravdanosti ulaganja u organizovanje servisa personalne asistencije za pomoć osobama sa invaliditetom u Srbiji, Centar za samostalan život Srbije, Beograd, 2005. godina, str. 9.

⁵ Lazor, T.; Nešić, S. „Iz mog ugla“, Istraživanje Resursnog centra za osobe sa invaliditetom Ekumenske humanitarne organizacije, Novi Sad, 2007. godina, str. 2.

⁶ Dinkić, M.; Momčilović, J., CENA SAMOSTALNOSTI, Analiza opravdanosti ulaganja u organizovanje servisa personalne asistencije za pomoć osobama sa invaliditetom u Srbiji, Centar za samostalan život Srbije, Beograd, 2005. godina, str. 13.

školama, a vidimo da se i osobe sa invaliditetom uključuju. Korisnici personalne asistencije teže samostalnom životu, jer 15 (30%) živi u svojim stanovima, a dvadeset četvero je u podstanarskom odnosu što je 48 %.

Stepen zaposlenosti pokazuje da je još uvijek prisutan tradicionalan stav da osobe sa invaliditetom ne treba da rade ili ako rade da trebaju rano otići u penziju. Kada uporedimo da je samo 3 ispitanika ili (6%) preko 65 godina, a 36 (72%) je nezaposleno tj. u penziji, vidimo da je tvrdnja o tradicionalnim stavovima tačna. Istraživanja u Srbiji su pokazala da 73% nezaposleno ili u penziji. Smatramo da je procenat zaposlenih uvećan i zbog toga što je 40% ispitanika bilo iz Zavoda distrofičara, gdje je većina korisnika – stanara zaposleno u Zavodu. Porast interesovanja za samostalan život potvrđuje činjenica da samo 11 ispitanika ili 22% živi sa roditeljima. Ovi podaci govore i da je u porastu stvaranje sopstvene porodice kod težih invalida jer 44% ili 22 ispitanika ima sopstvenu porodicu. Uporedna istraživanja u Srbiji pokazuju da sopstvene porodice ima 18% ispitanika.

Frekvencija izlazaka van kuće pokazuje da će sve više asistencija biti neophodna upravo u ovom dijelu socijalizacije, jer su drugi preduslovi, kao što je pristup ortopedskim pomagalicama i arhitektonska pristupačnost u Banjaluci, značajno ispunjene. Analiza pitanja o pripadnosti Udruženjima je pokazala da se osobe sa invaliditetom najviše uključuju u udruženja namijenjena za njih i političke partije. Druga vrsta udruženja kao što su stručna, kulturna i slično još uvijek nisu sfera njihovih interesovanja.

Rangiranje kriterija za kvalitet je pokazalo da su najvažniji kriteriji: usluga na vrijeme, urednost asistenta, odnos sa poštovanjem, mogućnost izbora asistenta i mogućnost promjene asistenta. Korisnici nisu smatrali važnim da ostvare kontakt sa asistentima kao prijateljima, što je u korelaciji sa iskazanim većim stepenom društvenog života. Također, korisnici smatraju da mogu sami upoznati asistenta sa svojim pomagalom, potrebama i da im nije potrebna posebna obuka i nema potreba da nose uniforme. Kritične tačke u odgovorima se odnose na odgovornost za kvantitet i kvalitet rada asistenta koji korisnici uopšte ne uviđaju i činjenica da nisu spremni participirati za uslugu.⁷ Oni koji ne mogu ili ne žele da se bave svim stvarima sami imaju korist od organizovanih servisa asistencije. Pitanje vezano za participiranje kroz hranu je postavljeno, jer smo smatrali da je naša tradicija da gosta ponudimo hranom. Samo 2% korisnika je rangiralo pitanje među pozitivnim kriterijima, 50% nije ga rangiralo i 48% je rangiralo kao nebitno.

Korisnici personalne asistencije su pretežno između 26 i 65 godina, sa izraženom željom za samostalnošću i povećanim socijalnim životom u odnosu na tradicionalno isključenje osoba sa invaliditetom. Njihov obrazovni nivo je većina sa srednjom stručnom spremom i tendencijom za nastavkom školovanja i potrebom zapošljavanja bilo da se radi o stalnom poslu ili povremenom. **Za najvažnije osobine asistenta smatraju:** usluga na vrijeme, asistenti čisti i uredni, odnos sa asistentom sa uzajamnim poštovanjem, spremni su da asistenta obuče za svoje potrebe, žele da sami biraju asistenta ali i da im se prizna pravo na grešku i da mogućnost zamjene. Ne smatraju važnim da asistent nosi uniformu, ali i ne uviđaju odgovornost za kvalitet rada jer nisu zainteresovani da vode satnicu za asistenta. Ne žele da asistenti imaju ličnu inicijativu i ne moraju biti obučeni prije dolaska kod njih. Korisnici nemaju interesovanje

⁷ Oesterwitz, I., Koncept samostalnog života, Brisel, 1995. godina, str. 3.

da participiraju u plaćanju usluge, čak ni u tradicionalnom smislu da kada oni jedu njihovi asistenti jedu sa njima. 48% ispitanika je to smatralo izuzetno nevažnim, a 50% nije dalo uopšte odgovor na ovo pitanje.

U budućem planiranju usluge, posebnu pažnju treba usmjeriti u dijelu potrebe za asistencijom u socijalnim aktivnostima. Takođe, neophodno je nastaviti rad kroz psiho-socijalne radionice i radionice o samostalnom životu sa korisnicima, kako bi razumjeli svoju obavezu i odgovornost za kvantitet i kvalitet rada. Potrebno je uticati na svijest korisnika o participaciji u uslugama, jer je model finansiranja tuđe njege i pomoći - personalne asistencije sada kombinacija novca i usluge, a pretpostavka je da će se sve više razvijati modeli podrške koji će biti usmjereni prije svega na novčana davanja.

Mr Olivera Mastikosa

Literatura:

1. Volonterizam i osobe sa invaliditetom, HO „Partner“, Banjaluka, 2003.
2. Pomoć njegovateljica, Osnovni kurs sa praktičnim uputama, Švicarski crveni krst, 1997.
3. Oesterwitz, I., Koncept samostalnog života, Helioscope, 1995. godina, Brisel
4. Dinkić, M.; Momčilović, J., CENA SAMOSTALNOSTI, Analiza opravdanosti ulaganja u organizovanje servisa personalne asistencije za pomoć osobama sa invaliditetom u Srbiji, Centar za samostalan život Srbije, Beograd, 2005.
5. Pejaković, LJ.; Jovanović, V. „Život u zajednici za sve“- iskustva Srbije, Seminar Evropske koalicije za život u zajednici, 2007.
6. Lazor, T.; Nešić, S. „Iz mog ugla“, Istraživanje Resursnog centra za osobe sa invaliditetom Ekumenske humanitarne organizacije, Novi Sad, 2007.
7. www.independentliving.org/