

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

Szkolenie dla użytkowników asystencji osobistej osób z niepełnosprawnościami. Materiały poszkoleniowe

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych” w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego

Wrzesień 2023 r.

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

Spis treści

Szkolenie dla użytkowników asystencji osobistej osób z niepełnosprawnościami. Materiały poszkoleniowe	1
1. Wprowadzenie	3
2. Zasady dostępu do usług niezależnego życia w świetle Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych – wprowadzenie do asystencji osobistej osób z niepełnosprawnościami	3
2.1 Niepełnosprawność biologiczna a niepełnosprawność prawna	3
2.2 Modele niepełnosprawności	5
2.3 Samodzielność a niezależne życie	6
3. Istota, cele i cechy usług AOON oraz znaczenie pojęcia niezależnego życia	8
3.1 Asystencja osobista osoby z niepełnosprawnością wg KPN	8
3.2 Charakter relacji między użytkownikiem a asystentem osobistym	9
3.3 Zakres czynności asystenta osobistego	10
3.4 Jak wybrać asystenta (lub kilku asystentów) adekwatnego do potrzeb własnych? ..	15
4. Sposoby zarządzania usługami AOON przez użytkownika	16
4.1 Jakie elementy powinien zawierać kontrakt na świadczenie asystencji osobistej? ..	16
4.2 Koordynacja pracy kilku asystentów pracujących dla jednego użytkownika	16
4.3 Zakończenie współpracy z asystentem – aspekty prawne i praktyczne	17
4.4 Mediacje	18
4.5 Superwizja	19
4.6 Wsparcie wzajemne i doradztwo wzajemne	20
4.7 Monitoring i ewaluacja pracy asystenta osobistego	21
5. Tworzenie partnerskiej relacji pomiędzy użytkownikiem a asystentem osobistym ...	22
5.1 Przyczyny trudności w relacjach użytkownik usług – asystent osobisty	22
5.2 Jak zaplanować wykonywanie czynności przy wsparciu asystenta?	23
5.3 W jaki sposób przekazywać asystentowi instrukcje wykonania poszczególnych czynności?	24
5.4 Etyczne aspekty korzystania ze wsparcia asystenta osobistego	26
6. Literatura i źródła internetowe poszerzające wiedzę ze szkolenia	29

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

1. Wprowadzenie

Asystencja osobista (dalej AOON) jest stosunkowo nową formą wsparcia osób z niepełnosprawnością w Polsce. W Polsce jest ona wdrażana od niespełna trzech lat, głównie w ramach programów finansowanych z Funduszu Solidarnościowego. Choć z każdą edycją ogłoszonego konkursu na realizację zadania publicznego podane przez Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej warunki realizacji coraz bardziej zbliżają się do wskazań zawartych w Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych (dalej KPON), a zwłaszcza w Komentarzu Generalnym numer 5 (dalej KG 5), aktualnie żadna forma wsparcia nazywana w Polsce „asystencją osobistą” nie jest w pełni zgodna z KPON ani z KG 5.

Szkolenie dla użytkowników asystencji osobistej oraz materiały poszkoleniowe dla uczestników zostały przygotowane w oparciu o następujące dokumenty:

- [Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych](#),
- [Komentarz Generalny nr 5 do KPON](#),
- *Standard usługi asystencja osoby z niepełnosprawnością* (w ramach projektu „Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”);
- Opisem instrumentu *Budżet osobisty* (w ramach projektu „Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”).

2. Zasady dostępu do usług niezależnego życia w świetle Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych – wprowadzenie do asystencji osobistej osób z niepełnosprawnościami

2.1 Niepełnosprawność biologiczna a niepełnosprawność prawna

Według definicji w polskiej statystyce publicznej (np. GUS) osoba niepełnosprawna biologicznie to osoba „która odczuwa ograniczenie sprawności w wykonywaniu

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych” czynności podstawowych dla swojego wieku, ale nie posiada prawnego orzeczenia niepełnosprawności”¹. Natomiast zgodnie z definicją zawartą w ustawie o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych niepełnosprawność oznacza trwałą lub okresową niezdolność do wypełniania ról społecznych z powodu stałego lub długotrwałego naruszenia sprawności organizmu, w szczególności powodującą niezdolność do pracy².

W art. 1 wskazanej ustawy osoby niepełnosprawne definiowane są jako osoby, których niepełnosprawność została potwierdzona orzeczeniem:

1. o zakwalifikowaniu przez organy orzekające do jednego z trzech stopni niepełnosprawności lub
2. o całkowitej lub częściowej niezdolności do pracy na podstawie odrębnych przepisów lub
3. o niepełnosprawności, wydanym przed ukończeniem 16 roku życia.

W *Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych* nie ma definicji niepełnosprawności. W zapisach litery e) preambuły do tej konwencji czytamy, że „(...) niepełnosprawność jest pojęciem ewoluującym i (...) wynika z interakcji między osobami z dysfunkcjami a barierami wynikającymi z postaw ludzkich i środowiskowymi, które utrudniają tym osobom pełny i skuteczny udział w życiu społeczeństwa, na zasadzie równości z innymi osobami”. Takie rozumienie niepełnosprawności znalazło odzwierciedlenie w szczegółowych zapisach konwencji, jak i Komentarzach Generalnych do tejże, wydanych przez Komitet Praw Osób Niepełnosprawnych ONZ. I tak w art. 1 konwencji stwierdza się: „Do osób niepełnosprawnych zalicza się te osoby, które mają długotrwale naruszoną sprawność fizyczną, umysłową, intelektualną lub w zakresie zmysłów co może, w

¹ Źródło: <https://stat.gov.pl/metainformacje/slownik-pojec/pojecia-stosowane-w-statystyce-publicznej/241,pojecie.html>, dostęp 16.03.2021.

² art. 2 pkt 10 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (tekst jednolity Dz.U. z 2011 r. Nr 127, poz. 721 z późn. zm.)

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych” oddziaływaniu z różnymi barierami, utrudniać im pełny i skuteczny udział w życiu społecznym, na zasadzie równości z innymi osobami”.

2.2 Modele niepełnosprawności

Rozumienie niepełnosprawności i traktowanie osób z niepełnosprawnością zmieniały się na przestrzeni wieków. Badacze tematu wyodrębniają 4 zasadnicze podejścia do niepełnosprawności:

- charytatywne,
- medyczne,
- społeczne,
- prawno-człowiecze.

Charytatywny model niepełnosprawności jest zmianą wobec dążeń do usuwania osób niepełnosprawnych ze społeczeństwa, co miało miejsce na przykład w starożytnej Sparcie. Model charytatywny wyrasta z chrześcijańskiej, zwłaszcza rzymskokatolickiej, myśli społecznej dawnych wieków. Osoba niepełnosprawna jawi się tu przede wszystkim jako obiekt działań dobroczynnych, takich jak działalność instytucji całodobowych oraz zbiórki finansowe. Osobę niepełnosprawną należy przede wszystkim otoczyć współczuciem i modlitwą oraz wspomóc jałmużną. Od tej osoby oczekuje się natomiast pokornego przyjęcia swojego losu. Model charytatywny ma też swoją świecką odmianę widoczną w popularnych jeszcze w XX wieku telewizyjnych loteriach dobroczynnych, popularnych głównie w USA i Wielkiej Brytanii. Realizację tego modelu widoczne są również w polskich kampaniach medialnych, które zachęcają do przekazania 1% podatku dochodowego na rzecz konkretnej osoby niepełnosprawnej, zwłaszcza dziecka.

W **medycznym modelu** niepełnosprawności należy zwrócić uwagę na następujące elementy:

- niepełnosprawność jest utożsamiona z chorobą, którą – najczęściej – można wyleczyć lub złagodzić jej skutki;

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- osoba niepełnosprawna jest odpowiedzialna za efekty swojej rehabilitacji lub leczenia;
- osoba niepełnosprawna powinna (ze wsparciem odpowiednich przedmiotów czy urządzeń) dostosować się do sposobu, w jaki funkcjonuje zdrowa część społeczeństwa, np. wypracować własny sposób wchodzenia do tramwaju wysokopodłogowego;
- kluczowe znaczenie we wspieraniu osób z niepełnosprawnością mają specjaliści – lekarze, fizjoterapeuci, psychologowie itd.

Społeczny model upatruje istoty niepełnosprawności w barierach tkwiących w społeczeństwie (przeszkodach fizycznych utrudniających przemieszczanie się, dostęp do środków transportu publicznego czy budynków oraz mentalnych, wynikających ze stereotypów i uprzedzeń). Bariery te sprawiają, że osoba z niepełnosprawnością pozostaje na marginesie lub nawet poza głównym nurtem życia społecznego. Rzeczywiste włączenie i integracja stawia przed społeczeństwem konieczność wypracowania sposobów usuwania tych barier.

W **modelu prawno-człowieczym** podstawowym elementem równouprawnienia osób z niepełnosprawnościami z innymi obywatelami są akty prawa krajowego i międzynarodowego (na czele z *Konwencją ONZ o prawach osób niepełnosprawnych*). Bardzo ważnym elementem w tym modelu jest także podkreślenie prawa osób z niepełnosprawnościami do aktywnego życia w lokalnych społecznościach i związany z tym postulat pełnej deinstytucjonalizacji wsparcia świadczonego na rzecz osób niepełnosprawnych. Pojęcie „deinstytucjonalizacji” należy rozumieć przede wszystkim jako dostarczenie zindywidualizowanych usług wspierających osoby z niepełnosprawnościami w środowisku ich zamieszkania.

2.3 Samodzielność a niezależne życie

Pojęcie samodzielności ma kluczowe znaczenie dla medycznego modelu niepełnosprawności. Osiągnięcie jej w życiu codziennym jest celem rehabilitacji.

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”
Jednak dla wielu osób niepełnosprawnych cel, jakim jest samodzielność, nigdy nie zostanie osiągnięty, ponieważ ze względu na ograniczenia wynikające z niepełnosprawności muszą na co dzień korzystać z pomocy osób trzecich.

Współcześnie także osoby pełnosprawne nie są w pełni samodzielne i do codziennego funkcjonowania potrzebują wielu produktów i usług wytworzonych przez osoby trzecie.

Niezależne życie wywodzi się z prawno-człowieczego modelu niepełnosprawności.

Pojęcie „**niezależnego życia**” zostało szerzej zdefiniowane w [Komentarzu Generalnym numer 5](#) do *Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych*:

„gdzie i z kim mieszkamy, co jemy, czy lubimy spać długo czy chodzić spać późno, przebywać w domu czy poza nim, mieć na stole obrus i świece, posiadać zwierzęta czy słuchać muzyki. To takie czynności składają się na to, kim jesteśmy. Niezależne życie to kluczowy element autonomii i wolności jednostki (...) Należy je postrzegać bardziej w kategorii wolności wyboru i kontroli, zgodnie z poszanowaniem godności osobistej oraz indywidualnej autonomii (...), w której osoby niepełnosprawnej nie pozbawia się możliwości wyboru oraz kontroli w zakresie stylu życia i codziennych czynności”³.

Podstawową usługą dającą szansę na niezależne życie jest asystencja osobista osób z niepełnosprawnością.

³ Komentarz Generalny numer 5 do Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych, roz. II, część A, pkt 16, lit. a, str. 10.

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

3. Istota, cele i cechy usług AOON oraz znaczenie pojęcia niezależnego życia

3.1 Asystencja osobista osoby z niepełnosprawnością wg KPON

Asystencja osobista jest usługą, która polega na dopasowanym wsparciu osoby niepełnosprawnej przez osoby drugie. Spośród innych usług wspierających asystencja osobista wyróżnia się tym, że:

- jest finansowana w oparciu o spersonalizowane kryteria;
- podlega kontroli osoby z niepełnosprawnością, w takim znaczeniu, że to ta osoba zamawia usługi od jednego z wielu wykonawców bądź pełni rolę pracodawcy;
- jest to relacja „jeden na jeden”; asystenci muszą być pozyskiwani, szkoleni i nadzorowani przez osobę, która otrzymała asystencję;
- osoby z niepełnosprawnościami mogą same decydować o tym, w jakim stopniu chcą kontrolować świadczenie usługi.

Podstawowymi zasadami w AOON są:

- podmiotowość, która oznacza, że osoba z niepełnosprawnością podejmuje decyzje co do swoich potrzeb, zakresu i sposobu ich realizacji
- podejście skoncentrowane na osobie, zgodnie z którym to użytkownik, a nie usługa lub asystent, jest w centrum zainteresowania.

W ramach *Standardu asystencji osobistej* zasady te zostały uwzględnione w następujących rozwiązaniach:

1. Użytkownik usługi sam decyduje o tym, jakie ma potrzeby i w jaki sposób asystent może go wesprzeć w realizacji tych potrzeb.
2. Użytkownik decyduje, kto będzie jego asystentem – może mieć własnego kandydata na asystenta lub musi mieć możliwość wyboru asystenta spośród więcej niż jednej kandydatury. W formularzu autodiagnozy wskazuje swoje preferencje co do osoby asystenta.

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

3. Użytkownik samodzielnie lub przy wsparciu osoby najbliższej lub specjalisty dobrze znającego użytkownika prowadzi szkolenie indywidualne dla kandydata na AOON.
4. Użytkownik decyduje o sposobie zarządzania usługą: samodzielnie, we wsparciu powiatu czy podmiotów społecznych.
5. Użytkownik powinien być pracodawcą zatrudniającym asystenta lub mieć możliwość wyboru realizatorów usługi spośród kilku podmiotów.
6. Użytkownik monitoruje i ocenia pracę asystenta osobistego.

3.2 Charakter relacji między użytkownikiem a asystentem osobistym

Relacja pomiędzy użytkownikiem usług AOON a asystentem pozostaje relacją pracownik – pracodawca (niezależnie od formy zarządzania tymi usługami wybranej przez użytkownika). Pomimo tego atmosfera między tymi osobami może być przyjazna, a nawet nieformalna (np. mówienie sobie po imieniu, jeśli obie osoby się na to zgadzają).

Asystent osobisty nie przejmuje kontroli nad decyzjami i wyborami użytkownika. W praktyce oznacza to, że np. nie może uzależniać wykonania jakiejś czynności na rzecz użytkownika od tego, czy jego (asystenta) zdaniem wykonanie jej jest zasadne, właściwe i potrzebne. Oznacza to, że użytkownik przejmuje pełną odpowiedzialność za skutki własnych (także błędnych) decyzji oraz za skutki np. nieprzemyślanego czy nieprecyzyjnego przekazywania instrukcji asystentowi. Nie można tej odpowiedzialności cedować na asystenta.

Prawo do samodzielnego decydowania o preferowanym sposobie organizacji i realizacji usług w zakresie asystencji osobistej powinni mieć również użytkownicy, którzy ze względu na wiek (osoby niepełnoletnie), rodzaj czy stopień niepełnosprawności (znaczna lub głęboka niepełnosprawność intelektualna, spektrum autyzmu, osoba w kryzysie psychicznym lub z chorobą otępienną) czy stan prawny (ograniczona zdolność do czynności prawnych lub całkowite

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych” (ubezwłasnowolnienie) mogą mieć trudność w podjęciu lub komunikowaniu własnych decyzji. W takiej sytuacji kontrola asystencji osobistej może odbywać się za pośrednictwem wspieranego podejmowania decyzji.

3.3 Zakres czynności asystenta osobistego.

Zgodnie ze *Standardem asystencji osobistej* wszystkie czynności przypisane do asystenta osobistego możemy przyporządkować do jednej z następujących grup:

- czynności samoobsługowe (np. higiena osobista, jedzenie, ubieranie się i rozbieranie),
- czynności zlecone przez lekarza lub związane z rehabilitacją,
- czynności związane z prowadzeniem gospodarstwa domowego i pełnieniem ról w rodzinie,
- przemieszczanie się,
- komunikowanie się z innymi osobami,
- nawiązywanie kontaktów społecznych i rozwijanie aktywności społecznej.

Standard przewiduje również, że docelowo asystent będzie wykonywał czynności medyczno-pielęgnacyjne (np. cewnikowanie, podawanie leków, iniekcja insuliny penem insulinowym, podawanie pokarmu przez PEG lub sondę czy zmiana opatrunku). Jednak w aktualnej sytuacji prawnej w Polsce asystent nie ma prawa wykonywania czynności medycznych.

Ramowy zakres czynności asystenta osobistego

Zakres czynności wykonywanych w ramach asystencji osobistej jest katalogiem otwartym. Wynika to z dużej różnorodności potrzeb osób korzystających z AOON i zindywidualizowanego charakteru usługi.

1. Wsparcie w czynnościach samoobsługowych, w tym utrzymaniu higieny osobistej, np.

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- a. toaleta poranna i wieczorna,
- b. nieskomplikowane elementy makijażu,
- c. korzystanie z toalety, w tym zmiana pieluchomajtek i wkładów higienicznych,
- d. zmiana pozycji ciała, np. przesiadanie się z łóżka lub na łóżko, z krzesła lub na krzesło, ułożenie się w łóżku, siadanie na wózku, przesiadanie się z wózka,
- e. pomoc w ubieraniu się i przebieraniu,
- f. ubieranie i rozbieranie (w przypadku dziecka lub osoby dorosłej ze sprzężoną niepełnosprawnością),
- g. karmienie, przygotowanie i spożywanie posiłków i napojów,
- h. sianie łóżka i zmiana pościeli.

2. Wsparcie w czynnościach zaleconych przez lekarza oraz wykonywanie czynności medyczno-pielęgniacych, np.:

- a. podawanie leków drogą doustną, doodbytniczą lub przez skórę (wcieranie),
- b. podawanie leków drogą wziewną (nebulizatory, inhalatory ciśnieniowe z dozownikami pojedynczych dawek, z dozownikiem uruchamiającym wdech, inhalatory proszkowe),
- c. profilaktyka przeciwoleżynowa,
- d. odśluzowywanie dróg oddechowych, w tym czyszczenie rurki tracheostomijnej,
- e. żywienie dojelitowe i dożołądkowe, przez zgłębnik lub gastrostomię, w tym PEG (metodą porcji),
- f. stosowanie okładów i kompresów,
- g. nacieranie, oklepywanie,
- h. zmiana opatrunku,
- i. mierzenie temperatury, ciśnienia, poziomu cukru (glukometrem) itp.,
- j. iniekcja insuliny (tzw. penami insulinowymi),
- k. cewnikowanie cewnikami zewnętrznymi oraz wewnętrznymi jednorazowymi,

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- l. wymiana worka stomijnego i worka na mocz,
- m. realizacja recept lekarskich,
- n. realizacja innych zaleceń lekarskich, według wskazań użytkownika.

3. Wsparcie w prowadzeniu gospodarstwa domowego i wypełnianiu ról w rodzinie, np.:

- a. sprzątanie mieszkania wraz z użytkownikiem, w tym urządzeń codziennego użytku i sanitarnych (np. wanna, umywalka i toaleta), wynoszenie śmieci,
- b. robienie zakupów z użytkownikiem (np. informowanie użytkownika o lokalizacji towarów na półkach, podawanie towarów z półek, wkładanie towarów do koszyka sklepowego, niesienie koszyka, prowadzenie wózka użytkownika lub wózka sklepowego, pomoc przy kasie),
- c. robienie zakupów według listy sporządzonej przez osobę z niepełnosprawnością,
- d. utrzymywanie w czystości i sprawności sprzętu ułatwiającego codzienne funkcjonowanie (np. wózek, balkonik, podnośnik, kule),
- e. oddawanie i odbiór odzieży, obuwia i pościeli w obecności użytkownika,
- f. wsparcie w opiece nad osobą pozostającą pod stałą opieką użytkownika, np. nad dzieckiem,
- g. zabawa kierowana przez rodzica lub dziecko,
- h. transport dziecka osoby z niepełnosprawnością np. odebranie ze żłobka, przedszkola, szkoły wyłącznie w obecności użytkownika,
- i. transport zwierząt domowych, np. do weterynarza,
- j. asystowanie dziecku w zabawach i aktywnościach we własnym w domu,
- k. asystowanie dziecku w zabawach i kontaktach z członkami rodziny w domu,

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- l. asystowanie dziecku w zabawach i kontaktach z osobami spoza jego rodziny w domu,
- m. asystowanie dziecku w obowiązkach, które wypełnia w domu (sprzątanie, wyrzucanie śmieci, przygotowywanie posiłków dla siebie i członków rodziny itd.).

4. Wsparcie w przemieszczaniu się, np.:

- a. asystowanie w wyjściu z mieszkania i poza miejsce zamieszkania,
- b. asystowanie w trakcie korzystania ze środków transportu,
- c. pomoc w pokonywaniu barier architektonicznych, np. schody, krawężniki, otwieranie drzwi osobom chodzącym,
- d. transport samochodem prywatnym.

5. Wsparcie w komunikowaniu się z otoczeniem, np.:

- a. wsparcie w przekazaniu oświadczenia woli użytkownika,
- b. obsługa komputera, tabletu, telefonu komórkowego i innych urządzeń i przedmiotów służących komunikacji,
- c. wsparcie w rozmowie z otoczeniem w przypadku trudności z komunikowaniem się,
- d. asystowanie dziecku podczas komunikowania się z rówieśnikami, jeśli korzysta z alternatywnych i wspomagających narzędzi komunikacji, których obsługa wymaga wsparcia asystenta,
- e. asystowanie dziecku podczas komunikowania się z osobami dorosłymi, jeśli korzysta z alternatywnych i wspomagających narzędzi komunikacji, których obsługa wymaga wsparcia asystenta,
- f. asystowanie podczas obsługi komputera, tabletu, telefonu komórkowego i innych urządzeń i przedmiotów służących komunikacji społecznej, z których dziecko korzysta za zgodą rodziców, ale nie jest w stanie obsłużyć ich bez wsparcia asystenta.

6. Wsparcie w podejmowaniu aktywności społecznej, w tym edukacyjnej i zawodowej, np.:

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- a. spędzanie czasu wolnego,
- b. asystowanie podczas praktyk religijnych, w tym w miejscach kultu religijnego,
- c. załatwianie spraw urzędowych,
- d. zadania związane z aktywnością zawodową, np. poszukiwanie pracy, asysta podczas rozmowy kwalifikacyjnej,
- e. wsparcie w wykonywaniu obowiązków zawodowych osoby z niepełnosprawnością np. czytanie pism, wsparcie w obsłudze komputera itp.,
- f. wsparcie w załatwianiu spraw w punktach usługowych w obecności osoby z niepełnosprawnością,
- g. wsparcie w zakresie wypełniania ról społecznych i podejmowania codziennych decyzji, poza decyzjami objętymi asystą prawną,
- h. w przypadku osób z niepełnosprawnością intelektualną lub takich, które nie mają doświadczenia w niezależnym decydowaniu o własnej aktywności życiowej, proponowanie różnych aktywności kształtujących niezbędne kompetencje społeczne, samodzielność, sprawczość, współdziałanie,
- i. asystowanie dziecku podczas korzystania z wszelkich form aktywności towarzyszących edukacji i niemożliwych do realizacji bez wsparcia asystenta (np. imprezy, wycieczki, korzystanie z biblioteki, świetlicy),
- j. asystowanie dziecku podczas korzystania z wszelkich form aktywności rekreacyjnej (np. zabawy na placu zabaw, treningi sportowe, koncerty, spektakle, kino),
- k. asystowanie dziecku podczas korzystania z wszelkich form aktywności społecznej (zabawy z rówieśnikami, przyjęcia urodzinowe, imprezy lokalne),

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- l. asystowanie dziecku podczas praktyk religijnych, obrzędów, w których chce brać udział i odbywa się to za zgodą rodziców, a w których uczestnictwo wymaga wsparcia asystenta,
- m. asystowanie w działaniach kształtujących niezbędne kompetencje społeczne, samodzielność, sprawczość, współdziałanie.

3.4 Jak wybrać asystenta (lub kilku asystentów) adekwatnego do potrzeb własnych?

Przy wyborze asystenta kluczowa jest odpowiedź na dwa pytania:

- W jakich czynnościach potrzebuję wsparcia asystenta osobistego?

W analizie warto wziąć pod uwagę np. standardową dobę użytkownika (w przypadku bardzo intensywnych potrzeb) lub standardowy tydzień użytkownika (w przypadku umiarkowanej intensywności potrzeb). Warto wypisać wszystkie czynności, których wykonanie wymaga wsparcia asystenta. Użytkownik powinien wziąć pod uwagę, że nie każdy kandydat na asystenta będzie gotowy lub będzie w odpowiednim stanie fizycznym, by wykonywać wszystkie czynności z listy. Powyższe ma znaczenie zwłaszcza w przypadku potrzeby wsparcia użytkownika w czynnościach higieny osobistej (tutaj może mieć znaczenie również płeć użytkownika oraz płeć asystenta) czy też przenoszenia użytkownika z miejsca na miejsce. Należy też wziąć pod uwagę, że nie każdy potencjalny asystent będzie gotów asystować użytkownikowi podczas wydarzeń o charakterze religijnym lub politycznym.

- Jakie predyspozycje i umiejętności powinien posiadać mój asystent?

Wśród predyspozycji i umiejętności należy zwrócić uwagę na:

- predyspozycje fizyczne;
- znajomość sposobu komunikowania się użytkownika;
- predyspozycje osobowościowe;
- płeć i/lub wiek asystenta.

Warto również się zastanowić, jakiej dyspozycyjności oczekuję od asystenta oraz

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”
czy mam niestandardowe oczekiwania wobec niego.

Wskazana powyżej lista jest wyłącznie propozycją. O tym, jakie kryteria mają znaczenie w wyborze asystenta osobistego i które z nich są priorytetowe, decyduje sam użytkownik. W przypadku osób niepełnoletnich, z niepełnosprawnością intelektualną lub z innymi trudnościami poznawczymi pomocne może okazać się wsparcie w podjęciu lub komunikowaniu decyzji ze strony np. opiekuna prawnego czy faktycznego, asystenta prawnego, specjalisty AAC lub podmiotu wspierającego użytkownika w zarządzaniu usługami asystencji osobistej.

Warto zauważyć, że preferencje odnośnie do wyboru asystenta mogą się zmieniać wraz z sytuacją życiową użytkownika.

4. Sposoby zarządzania usługami AOON przez użytkownika

4.1 Jakie elementy powinien zawierać kontrakt na świadczenie asystencji osobistej?

Wzór kontraktu wraz z załącznikami znajduje się w *Standardzie asystencji osobistej osób z niepełnosprawnością*.

4.2 Koordynacja pracy kilku asystentów pracujących dla jednego użytkownika

Jeśli użytkownik potrzebuje intensywnego (np. całodobowego) lub wyspecjalizowanego wsparcia, może skorzystać z pomocy dwóch lub więcej asystentów. W takiej sytuacji warto zorganizować przynajmniej krótkie spotkanie zapoznawcze wszystkich asystentów, którzy będą pracować dla tego samego użytkownika. Użytkownik musi podpisać oddzielny kontrakt z każdym ze swoich asystentów. Także modyfikacje kontraktów i ewentualne zakończenie współpracy z asystentem muszą mieć charakter indywidualny.

Jeżeli różni asystenci wykonują na rzecz użytkownika te same czynności w ciągu

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych” doby, warto zadbać, aby były one wykonywane w ten sam sposób. Stąd ważne jest, aby użytkownik przekazał te same precyzyjne instrukcje każdemu asystentowi.

Jeśli asystenci mają zmieniać się jeden po drugim, a użytkownik nie powinien pozostawać bez wsparcia nawet przez krótki czas, użytkownik powinien podkreślić, jak ważne jest punktualne rozpoczynanie pracy przez każdego z nich.

Jeśli kilkoro asystentów pracuje na rzecz jednego użytkownika w tym samym miejscu i czasie (np. na przykład przenoszenie użytkownika z miejsca na miejsce), użytkownik powinien zaproponować jasny podział obowiązków między nimi.

4.3 Zakończenie współpracy z asystentem – aspekty prawne i praktyczne

Zakończenie współpracy użytkownika z asystentem następuje zazwyczaj wraz z upływem terminu przyjętego w kontrakcie dwustronnym (lub trójstronnym). Zdarza się, że współpraca kończy się z uwagi na np.:

- niemożliwość do rozwiązania konfliktu stron;
- zmianę zakresu potrzeb użytkownika i/lub jego sytuacji życiowej;
- zmianę planów życiowych asystenta;
- długotrwałą niemożność wykonywania przez asystenta czynności na rzecz użytkownika spowodowaną np. chorobą.

Zakończenie współpracy nie powinno być podstawową formą rozwiązywania problemów pojawiających się w relacji użytkownika i asystenta osobistego. W takiej sytuacji ewentualna decyzja o zakończeniu współpracy powinna zostać poprzedzona próbą nieformalnego rozwiązania problemu poprzez szczerą rozmowę lub mediację. Użytkownik ma również możliwość skorzystania ze wsparcia doradcy wzajemnego, a asystent z superwizji.

Niezależnie od przyczyn użytkownik powinien zadbać o to, aby zakończenie współpracy odbyło się:

- w zgodzie z wszystkimi zapisami kontraktu trójstronnego (ew. umowy osób fizycznych, jeżeli asystent świadczy swoje usługi w oparciu o taką umowę);

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- zgodnie z powszechnie przyjętymi normami życia społecznego – agresja wobec asystenta, groźby lub poniżanie go są niedopuszczalne i nie mogą być uzasadnione żadnymi okolicznościami;
- w terminie gwarantującym utrzymanie ciągłości korzystania przez użytkownika z usług AOON, przekazanie ważnych informacji na temat sposobu wykonywania określonych czynności między asystentem kończącym pracę a tym, który ją rozpoczyna. Dotyczy to zwłaszcza sytuacji, w których użytkownicy nie są w stanie samodzielnie przekazać takich informacji ani też nie mogą liczyć na wsparcie osób bliskich w tym zakresie.

Jeśli użytkownikiem jest osoba niepełnoletnia lub ze znaczną lub głęboką niepełnosprawnością intelektualną, zakończenie współpracy z asystentem powinno się odbyć za wiedzą i zgodą tego użytkownika.

4.4 Mediacje

Konflikt między asystentem a użytkownikiem może mieć wiele przyczyn. Czasami przyczyny nakładają się na siebie, zaostrzając sytuację. Paradoksalnie pojawienie się konfliktu może być korzystne, ponieważ sprzyja ujawnieniu się potrzeb i interesów obu stron.

Jedną z metod radzenia sobie w sytuacji trudnej są mediacje. Przyjmuje się, że do najważniejszych zasad mediacji należą:

- dobrowolność;
- bezstronność i neutralność mediatora;
- poufność;
- bezinteresowność mediatora;
- szacunek mediatora dla stron mediacji.

Proces mediacji dzieli się na następujące etapy:

- przygotowanie mediacji – mediator spotyka się po raz pierwszy z uczestnikami mediacji (osobno), poznaje ich punkt widzenia konfliktu;

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- otwarcie mediacji – mediator przedstawia stronom zasady mediacji oraz swoją rolę w tym procesie. Strony przedstawiają swój punkt widzenia na sytuację konfliktową.
- dyskusja stron nad możliwymi wariantami porozumienia;
- uzgodnienie przez strony konkretnej treści porozumienia.

Przyjmuje się, że mediatorem powinien być profesjonalista, który ma odpowiedni poziom wiedzy prawniczej i psychologicznej. Jak się wydaje, dopiero co najmniej kilkuletnia praktyka realizacji usług asystencji osobistej zgodnie ze standardem, do którego odwołuje się szkolenie, pokaże, czy mediatorem w tym zakresie mogłaby być osoba z dużym doświadczeniem w zakresie doradztwa wzajemnego, nie będąca zarazem prawnikiem ani psychologiem.

Potrzebę skorzystania z mediacji użytkownik zgłasza do PCPR właściwego dla jego miejsca zamieszkania (lub innej jednostki organizacyjnej powiatu powołanej do organizacji AOON) i podmiotu, który świadczy asystencję osobistą.

4.5 Superwizja

Kolejną formą rozwiązywania sytuacji trudnych w relacji użytkownika i asystenta jest superwizja. Jest to forma wsparcia adresowana do asystentów osobistych. Dla użytkownika istotne jest, że:

- celem superwizji jest merytoryczne i emocjonalne wzmacnianie osób zajmujących się na co dzień świadczeniem wsparcia na rzecz innych osób, np. psychoterapeutów, pracowników socjalnych czy asystentów osobistych;
- superwizja może być realizowana indywidualnie lub grupowo;
- zasady superwizji reguluje kontrakt superwizyjny między asystentem a specjalistą świadczącym usługę superwizji.

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

4.6 Wsparcie wzajemne i doradztwo wzajemne

Termin „wsparcie wzajemne” ma szersze znaczenie niż „doradztwo wzajemne”.

Według autorów poradnika wydanego przez ENIL oznacza „pomoc i wsparcie, jakich osoby mające doświadczenia życia w określonej sytuacji życiowej mogą udzielić ludziom znajdującym się w podobnym położeniu”⁴. Wyróżnia się następujące rodzaje tego wsparcia:

- wsparcie bezpłatne, realizowane spontanicznie – na przykład podczas rozmowy towarzyskiej;
- wsparcie zorganizowane, bezpłatne – realizowane w ramach nieformalnych grup wsparcia działających na zasadzie wolontariatu;
- wsparcie zorganizowane, płatne – realizowane przez osoby niepełnosprawne w ramach ich działalności zawodowej, na przykład w organizacjach pozarządowych.

Doradztwo wzajemne jest specyficzną formą doradztwa, którego celem jest uwłasnowolnienie (*empowerment*) osoby lub osób z niego korzystających. Wsparcie tego typu jest realizowane w formie sesji. Proces ten musi się opierać na wzajemnym uznaniu godności, doświadczeń życiowych i potrzeb osób w nim uczestniczących. Ma ono cel psychologiczny – wzmocnienie poczucia własnej wartości i kontroli nad swoim życiem. Ma również cele praktyczne:

- otrzymanie nowych wiarygodnych informacji o dostępnych w danej społeczności formach wsparcia niezależnego życia;
- planowanie efektywnego korzystania ze wsparcia, na przykład utworzenie dziennego planu współpracy ze swoim asystentem;
- rozwój kompetencji samorządnych – umożliwia dialog i współpracę np. z instytucjami, od których zależą zmiany prawne pozwalające na realizację

⁴ European Network of Independent Living, Peer Support for Independent Living A Training Manual, Brussels 2014, wersja online: https://enil.eu/wp-content/uploads/2022/03/Peer-Support-Training-Manual-Final_281014.pdf.

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”
usług AOON w sposób systemowy lub finansowanie tych usług w skali
ogólnopolskiej lub lokalnej.

Usługi doradztwa wzajemnego nie są w Polsce realizowane w sposób systemowy, a program „Aktywni niepełnosprawni” jest pierwszym, w ramach którego będą dostępne.

Potrzebę skorzystania z doradztwa wzajemnego użytkownik zgłasza do PCPR (lub innej jednostki organizacyjnej powiatu powołanej do organizacji AOON) właściwego dla jego miejsca zamieszkania i podmiotu, który świadczy asystencję osobistą. PCPR i usługodawca posiadają listę doradców wzajemnych.

4.7 Monitoring i ewaluacja pracy asystenta osobistego

Ewaluacja asystencji osobistej odbywa się według następujących zasad:

- osobą odpowiedzialną za monitoring pracy asystentów jest koordynator ds asystencji osobistej.
- monitoring może odbywać się zdalnie (np. telefonicznie lub przez platformę do zdalnego komunikowania się) lub w miejscu świadczenia usługi asystenckiej,
- monitoringowi podlega również praca asystenta, który został zatrudniony w projekcie z polecenia użytkownika usługi,
- w przypadku dzieci i młodzieży do 16 roku życia udział w monitoringu biorą rodzice; w miarę możliwości dzieci są obecne przy tym działaniu,
- uwagi do świadczonej usługi może mieć zarówno użytkownik, jak i asystent osobisty,
- uwagi do usług asystencji osobistej można zgłaszać przez cały czas trwania projektu, w każdym jego momencie,
- uwagi do usług asystencji powinny być zgłaszane do koordynatora ds asystencji osobistej.

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

5. Tworzenie partnerskiej relacji pomiędzy użytkownikiem a asystentem osobistym

5.1 Przyczyny trudności w relacjach użytkownik usług – asystent osobisty

Źródłami trudności w relacjach między użytkownikiem a asystentem są najczęściej:

- nieprzestrzeganie zasad trójstronnego kontraktu lub indywidualnego zakresu czynnościowego usług asystenckich;
- niezrozumienie istoty asystencji osobistej lub *Standardu usługi asystencja osobista osoby z niepełnosprawnością* przez asystenta lub użytkownika AOON;
- niezaspokojenie określonych potrzeb użytkownika lub asystenta związanych ze współpracą (np. potrzeby bezpieczeństwa, uznania);
- próby przejmowania kontroli przez asystenta nad życiem użytkownika bądź odwrotnie;
- nieprzestrzeganie zasad etycznych pracy przez asystenta;
- próby przejmowania kontroli nad realizacją usług asystenckich przez osoby trzecie;
- niewłaściwe traktowanie asystenta przez osoby z otoczenia użytkownika;
- niestarannie przeprowadzone przez użytkownika szkolenie szczegółowe przygotowujące asystenta do współpracy;
- przekazywanie asystentowi przez użytkownika niejasnych lub nieprecyzyjnych instrukcji wykonania czynności;
- ignorowanie przez asystenta lub użytkownika sygnału „stop” lub informacji zwrotnych komunikowanych przez drugą stronę relacji;
- niezrozumienie przez asystenta lub użytkownika sposobu komunikowania się drugiej strony (mowy werbalnej, AAC, PJM itp.);
- niezgodność stylu życia, szeroko pojętych przekonań, zainteresowań między asystentem a użytkownikiem;

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- konflikt osobowości między asystentem a użytkownikiem;
- dążenie użytkownika lub asystenta do zmiany charakteru relacji np. z profesjonalnej na romantyczną;
- oczekiwanie użytkownika, że asystent będzie wspierał go także poza ramami trójstronnego kontraktu;
- oczekiwanie asystenta, że użytkownik będzie dodatkowo gratyfikował jego pracę (finansowo, rzeczowo, poprzez wsparcie emocjonalne);
- częsty brak dyspozycyjności asystenta lub jego małe zaangażowanie w wykonywane czynności.

Rozwiązanie sytuacji problemowej wymaga od użytkownika i asystenta właściwego wskazania przyczyn jej wystąpienia oraz zaangażowania obu stron.

Im wcześniej i z większym zaangażowaniem użytkownik i asystent rozpoczną wspólną pracę nad rozwiązaniem problemu, tym większa jest szansa, że problem (nawet skomplikowany) uda się rozwiązać z korzyścią dla obu stron. Do rozwiązania problemu może być przydatne:

- doświadczenie wyniesione przez użytkownika z doradztwa wzajemnego;
- doświadczenie wyniesione przez asystenta z superwizji;
- bezpośrednie zaangażowanie osoby trzeciej (np. doradcy wzajemnego, mediatora, koordynatora ds asystencji osobistej).

5.2 Jak zaplanować wykonywanie czynności przy wsparciu asystenta?

Planowanie wykonywania czynności przez asystenta może być skomplikowane i długotrwałe. Wymaga zarówno od asystenta, jak i od użytkownika cierpliwości, empatii i zrozumienia dla ewentualnych błędów. Warto jednak zainwestować w niego czas. Raz dobrze ułożony plan współpracy może funkcjonować nawet przez wiele lat.

Plan można układać zarówno z kartką i długopisem lub otwartym plikiem tekstowym przed rozpoczęciem realizacji czynności lub metodą prób i błędów w trakcie dnia

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych” pracy asystenta. To użytkownik i asystent powinni wspólnie zdecydować, jaka forma będzie dla nich najlepsza.

Jeśli użytkownik potrzebuje wsparcia swojego asystenta w wielu czynnościach, do zaplanowania współpracy można wykorzystać [macierz Eisenhovera](#).

1 WAŻNE I PILNE zdarzenia kryzysowe sprawy przeterminowane rzeczy „naglące” zaniedbania	2 WAŻNE I NIEPILNE planowanie szukanie rozwiązań i możliwości budowanie relacji rekreacja i odpoczynek dokumenty biurowe
3 NIEWAŻNE I PILNE błahie rzeczy „naglące” poszczególne spotkania, telefony, rachunki do uregulowania	4 NIEWAŻNE I NIEPILNE złodzieje czasu poszczególne e-maile niektóre przyjemności

źródło: <http://projektantczasu.pl/wp-content/uploads/2013/05/macierz-E.jpg>

5.3 W jaki sposób przekazywać asystentowi instrukcje wykonania poszczególnych czynności?

Użytkownik jest odpowiedzialny za przekazywanie swojemu asystentowi instrukcji wykonania poszczególnych czynności. Im bardziej konkretnie, w sposób zdecydowany i precyzyjny instrukcja zostanie przekazana, tym lepsza będzie efektywność i jakość wykonanej czynności. Kluczowe znaczenie ma, aby użytkownik i asystent znali i używali tego samego sposobu komunikowania się (werbalnego,

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych” AAC, PJM itd.).

Możliwość samodzielnego przekazania asystentowi instrukcji wykonania poszczególnych czynności powinien mieć również użytkownik będący osobą niepełnoletnią, osobą ze znaczną niepełnosprawnością intelektualną, w spektrum autyzmu lub ubezwłasnowolnioną częściowo czy całkowicie. Jeśli jednak użytkownik nie jest w stanie samodzielnie sformułować lub przekazać jasnych instrukcji, może skorzystać ze wsparcia osoby z najbliższego otoczenia, asystenta prawnego lub ewentualnie innej osoby bardzo dobrze znającej potrzeby, przyzwyczajenia i możliwości użytkownika.

Pierwszym momentem, kiedy użytkownik powinien udzielić instrukcji wykonywania różnych czynności jest szkolenie szczegółowe. Szkolenie to przeprowadza użytkownik podczas pierwszych spotkań z asystentem osobistym, jeszcze przed podpisaniem kontraktu o współpracy. Czas, forma i treść szkolenia jest ustalana przez obie strony.

W trakcie szkolenia użytkownik powinien udzielić kandydatowi na asystenta instruktażu wykonywania poszczególnych czynności w sposób otwarty, precyzyjny i wyczerpujący. Użytkownik powinien kolejno:

- poinstruować asystenta, w jaki sposób powinien on wykonać daną czynność;
- odpowiedzieć na ewentualne pytania asystenta dotyczące sposobu wykonania danej czynności;
- poprosić asystenta o wykonanie danej czynności i skorygować ewentualne błędy.

Jeśli jest to możliwe, zaleca się, aby użytkownik, korzystając ze wsparcia osoby lub osób trzecich, pokazał asystentowi, jak daną czynność należy wykonać. Dotyczy to zwłaszcza czynności, w których określony sposób ich wykonania oraz jego precyzja ma istotne znaczenie dla bezpieczeństwa oraz dobrostanu psychicznego i fizycznego użytkownika. Ważne jest, aby instruktaż wykonania danej czynności odbywał się w miejscach i warunkach takich samych jak te, w których asystent będzie regularnie ją wykonywał. W szczególności nie zaleca się udzielania

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”
asystentowi instruktażu wykonania czynności regularnie wykonywanych poza domem – w warunkach domowych.

W przypadku znacznych trudności poznawczych lub komunikacyjnych użytkownika szkolenie powinno być realizowane przez lub ze wsparciem osoby dobrze znającej użytkownika i jego potrzeby (np. członek rodziny), specjalistę (np. osoba wspierająca użytkownika w ramach np. zajęć w placówkach dziennych lub całodobowych, z których korzysta użytkownik) lub doradcę wzajemnego. Szkolenie szczegółowe zawsze powinno być zrealizowane w obecności samego użytkownika.

Asystent również ma prawo przekazywać użytkownikowi informacje zwrotne na temat wykonywanych czynności, czy własnych odczuć z nią związanych. Asystent, zwłaszcza bardziej doświadczony, może zaproponować użytkownikowi określony sposób realizacji danej czynności. Użytkownik ma jednak prawo nie skorzystać z sugestii asystenta.

Po wprowadzeniu do tematu przekazywania asystentowi instrukcji wykonania poszczególnych czynności trener zachęca uczestników do kolejnego ćwiczenia.

Ćwiczenie:

- powinno zostać zrealizowane w parach, które uczestnicy utworzą z osobami, z którymi jeszcze w parze nie pracowali,
- będzie polegało na symulacji przekazywania przez użytkownika instrukcji wykonania jednej czynności, najlepiej trudnej albo złożonej (można wybrać czynność zapisaną wcześniej w planie wykonywania czynności),
- rozmowa w parach powinna trwać ok. 15 min.

Uwaga: Jeśli będzie to możliwe, warto na tą część szkolenia zaprosić asystentów osobistych. Wówczas każdy użytkownik powinien utworzyć parę z asystentem i jemu bezpośrednio przekazać stosowne instrukcje.

5.4 Etyczne aspekty korzystania ze wsparcia asystenta osobistego

Użytkownik asystencji osobistej zobowiązany jest do przestrzegania następujących

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”
zasad:

- dotrzymywanie zasad współpracy zawartych w kontrakcie;
- nieoczekiwanie, że asystent będzie przejmował odpowiedzialność za decyzje użytkownika i ich skutki;
- nieoczekiwanie, że asystent będzie podzielał wartości, poglądy, wybory życiowe, zainteresowania użytkownika;
- szacunek użytkownika dla asystenta osobistego, poszanowanie jego godności, przekazywanie mu zrozumiałych instrukcji w sposób, który nie będzie agresywny lub lekceważący;
- szacunek użytkownika dla wartości, poglądów, wyborów życiowych, zainteresowań asystenta;
- szacunek wobec prywatności i czasu wolnego – użytkownik nie powinien interesować się życiem prywatnym asystenta oraz kontaktować się z nim poza ustalonymi godzinami współpracy, chyba, że kontakt jest wynikiem nagłej i ważnej potrzeby użytkownika lub leży w interesie asystenta;
- punktualność i odwoływanie umówionych spotkań z asystentem osobistym bez żadnej zwłoki;
- niepożyczanie pieniędzy ani przedmiotów od asystenta osobistego;
- przestrzeganie ustalonej formy zwracania się do asystenta;
- przeprowadzanie szkolenia szczegółowego dla asystenta według najlepszej wiedzy i z zaangażowaniem;
- respektowanie sygnału „stop” komunikowanego przez asystenta;
- konkretne i precyzyjne komunikowanie asystentowi swoich ograniczeń i potrzeb;
- precyzyjne przekazywanie asystentowi instrukcji dotyczących wykonywania przez niego czynności;
- udzielanie asystentowi zgodnych z własnymi odczuciami informacji zwrotnych na temat wykonywanych przez niego usług;

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- przyjmowanie komunikowanych przez asystenta informacji zwrotnych dotyczących współpracy, wyciąganie konstruktywnych wniosków z tych informacji;
- podpisywanie zgodnie z prawdą wszelkich dokumentów stanowiących podstawę do wypłaty asystentowi wynagrodzenia za wykonaną pracę (w przypadku pełnienia roli bezpośredniego pracodawcy dla swojego asystenta – terminowa wypłata wynagrodzenia przez użytkownika);
- dążenie do polubownego i efektywnego rozwiązywania ewentualnych konfliktów z asystentem, także przy wsparciu reprezentanta usługodawcy lub mediatora;
- korzystanie przez użytkownika z doradztwa wzajemnego, by zwiększać jakość współpracy z asystentem;
- udzielanie zgodnych z prawdą i własnymi odczuciami informacji dotyczących pracy asystenta podczas jej ewaluacji oraz kontroli przeprowadzanych przez przedstawicieli usługodawcy;
- zapobieganie niewłaściwego traktowania asystenta i/lub utrudniania jego pracy przez osoby bliskie użytkownikowi AOON;
- równe traktowanie przez użytkownika wszystkich asystentów, którzy pracują na jego rzecz.

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

6. Literatura i źródła internetowe poszerzające wiedzę ze szkolenia

- Asystencja osobista osób z niepełnosprawnością w świetle analiz wybranych rozwiązań zagranicznych oraz systemu i doświadczeń krajowych. Raport zbiorczy. (w ramach projektu „Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”) (2021).
- Europejska Sieć Niezależnego Życia <https://enil.eu/>
- [Greniuk A., Założenia koncepcji niezależnego życia osób z niepełnosprawnością w Europejskiej Sieci na rzecz Niezależnego Życia, Łódź \(2021\).](#)
- [Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych sporządzona w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r.](#)
- [Komentarz Generalny numer 5 do Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych](#)
- *Materiały dla uczestników seminarium „Współpraca członków Zespołów Interdyscyplinarnych/ Grup Roboczych realizujących procedurę Niebieskie Karty”,*
https://rops.krakow.pl/pliki/Polityka_spoeczna/ROPS_SEMINARIUM_MATER_IALY.pdf
Kraków 2015
- [Opis instrumentu Budżet osobisty](#) (w ramach projektu „Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”) (2021).
- [Peer consuelling. From victims of history to protagonists of life](#) (2008).
- [Peer Support for Independent Living A Training Manual](#) (2014).
- [Standard usługi asystencja osoby z niepełnosprawnością](#) (w ramach projektu „Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”).
- [Supervizja pracy socjalnej, pod red. M. Grewińskiego i B. Skrzypczaka](#)

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”
[Warszawa](#) (2014).

- Twardowski A., *Społeczny model niepełnosprawności – analiza krytyczna*, „Studia edukacyjne”, 48 (2018).
- [Wojciechowski T., Skuteczna współpraca w zespole interdyscyplinarnym](#) (2015).
- Wybrane rozwiązania lokalne i regionalne w projektach realizowanych w latach 2016-2020 w zakresie asystencji osobistej osób z niepełnosprawnością. Raport z analizy (w ramach projektu „Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”) (2021).

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

Asystencja osobista osób z niepełnosprawnością program szkolenia dla użytkowników usługi

1. Cele szkolenia

Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie wiedział:

- jak zmieniało się rozumienie niepełnosprawności i jakie są założenia jej prawnego-człowieczego modelu,
- co oznacza pojęcie niezależnego życia w społeczności lokalnej,
- na jakich wartościach oparta jest asystencja osobista i na czym polega jej zgodność z KPON,
- jakie zadania i czynności wykonuje asystent osobisty,
- jakie są możliwe sposoby organizacji i zarządzania usługami AOON,
- jakie elementy powinny być zapisane w kontrakcie między użytkownikiem usługi AOON a asystentem,
- jakie prawa i obowiązki ma użytkownik usługi, a jakie asystent osobisty,
- w jaki sposób użytkownik AOON powinien komunikować asystentowi swoje potrzeby i oczekiwania oraz przekazywać instrukcje dotyczące wykonywanych czynności,
- jak rozwiązywać sytuacje trudne pojawiające się najczęściej w relacji asystent osobisty – użytkownik usługi lub jego otoczenie,
- jakie problemy etyczne mogą się pojawić w relacji między użytkownikiem usług AOON a jego asystentem i jak je rozwiązać.

W trakcie szkolenia uczestnik rozwija umiejętności:

- współpracy,
- komunikowania się,
- aktywnego słuchania,
- asertywności,



Ministerstwo Rodziny
i Polityki Społecznej



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- planowania i organizacji pracy własnej.

Szkolenie kształtuje postawy:

- poszanowania podmiotowości i godności drugiej osoby,
- otwartości na potrzeby innych osób,
- zaangażowania,
- współpracy.

2. Moduły szkoleniowe.

1. Zasady dostępu do usług niezależnego życia w świetle *Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych* – wprowadzenie do tematyki szkolenia.
2. Istota, cele i cechy usług asystencji osobistej osób z niepełnosprawnościami.
3. Praktyczne aspekty organizacji usług AOON i zarządzania nimi przez użytkownika.
4. Tworzenie partnerskiej relacji pomiędzy użytkownikiem a asystentem osobistym.

3. Grupa docelowa

aktualni i potencjalni użytkownicy usług AOON

4. Czas trwania

8 godzin szkoleniowych (1 godzina szkoleniowa – 60 minut), w tym 2 przerwy kawowe po 10 minut oraz przerwa obiadowa (45 minut)

5. Wytyczne dotyczące szkoleń

- Szkolenie powinno być prowadzone przez dwie osoby, z których przynajmniej jedna jest użytkownikiem usług AOON.



Ministerstwo Rodziny
i Polityki Społecznej



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- Szkolenie powinno być prowadzone przy wykorzystaniu aktywnych metod warsztatowych, a nie tylko metodą wykładową (propozycje metod opisane zostały w szczegółowym programie szkolenia).
- Całe szkolenie może być podzielone na dwie części po 4 godziny każda (w przypadku szkolenia stacjonarnego) lub cztery części po 2 godziny każda (w przypadku szkolenia online).
- Aby zapewnić efektywność szkolenia, powinno być ono prowadzone w grupach nie większych niż 10 osób, a jeśli wśród uczestników szkolenia znajdują się osoby z trudnościami poznawczymi i/lub komunikacyjnymi – maksymalnie 5 osób.
- Użytkownicy w grupie szkoleniowej powinni mieć zbliżone możliwości poznawcze oraz zbliżone możliwości w zakresie komunikowania się. Zaleca się, aby w grupie szkoleniowej były osoby komunikujące się w ten sam sposób (werbalnie, z użyciem metod AAC, w PJM).
- Przed szkoleniem należy zapytać uczestników o ich szczególne potrzeby w kontekście tego szkolenia. Jeśli w szkoleniu biorą udział osoby wymagające wsparcia, należy zadbać o: wystarczającą liczbę asystentów osobistych, materiały dostosowane do indywidualnych potrzeb uczestników, tłumaczenie w języku migowym, właściwą dietę, transport specjalistyczny lub warunki dla psa asystującego.
- Opisy sytuacji ze współpracy użytkownika z asystentem osobistym wykorzystywane w trakcie szkolenia powinny uwzględniać różne rodzaje niepełnosprawności, różne modele relacji użytkowników z osobami najbliższymi oraz różną intensywność korzystania z usług AOON przez użytkowników.



Ministerstwo Rodziny
i Polityki Społecznej



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

6. Przebieg szkolenia

1) Wprowadzenie

- przedstawienie się prowadzących i uczestników,
- zebranie informacji o szczególnych potrzebach uczestników w zakresie szkolenia i materiałów,
- przedstawienie celów i harmonogramu szkolenia (forma: slajd w prezentacji),
- kontrakt szkoleniowy.

2) Zasady dostępu do usług niezależnego życia w świetle *Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych* – wprowadzenie do asystencji osobistej

- rozumienie pojęcia „niepełnosprawność”. Biologiczna i prawna definicja niepełnosprawności. Modele podejścia do kwestii niepełnosprawności;
- wprowadzenie do *Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych* (KPON), *Komentarz Generalny nr 5* do KPON;
- Ruch oraz Europejska Sieć Niezależnego Życia.

3) Istota, cele i cechy usługi asystencji osobistej osób z niepełnosprawnościami

- cele i cechy usługi asystencji osobistej osób z niepełnosprawnościami;
- zakres czynności asystenta osobistego; asystencja osobista a usługi opiekuńcze, specjalistyczne usługi opiekuńcze, przerwa wytchnieniowa;
- jak wybrać asystenta (lub kilku asystentów) dopasowanego do potrzeb własnych użytkownika AOON;
- jak prowadzić rozmowę z kandydatem na asystenta osobistego.

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

4) Praktyczne aspekty organizacji usług AOON i zarządzania nimi przez użytkownika

- a. sposoby zarządzania usługami AOON i korzystania z nich przez użytkownika,
- b. co powinno być w kontrakcie,
- c. zasady korzystania z mediacji, superwizji, doradztwa wzajemnego,
- d. monitoring i ewaluacja pracy asystenta osobistego.

5) Tworzenie partnerskiej relacji pomiędzy użytkownikiem a asystentem osobistym

- a. przyczyny potencjalnych trudności w relacjach użytkownik usług – asystent osobisty;
- b. planowanie wykonywania czynności przy wsparciu asystenta osobistego;
- c. informowanie asystenta o swoich potrzebach i ograniczeniach sprawności (forma: symulacja rozmowy użytkownika z asystentem osobistym);
- d. sposób przekazywania asystentowi instrukcji wykonania poszczególnych czynności;
- e. podsumowanie szkolenia.



Ministerstwo Rodziny
i Polityki Społecznej



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

Szkolenie dla użytkowników asystencji osobistej osób z niepełnosprawnościami. Skrypt dla osoby prowadzącej szkolenie

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych” w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego

Wrzesień, 2023 r.



Ministerstwo Rodziny
i Polityki Społecznej



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych

Spis treści

Szkolenie dla użytkowników asystencji osobistej osób z niepełnosprawnościami. Skrypt dla osoby prowadzącej szkolenie	1
1. Wprowadzenie	3
2. Zasady dostępu do usług niezależnego życia w świetle Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych – wprowadzenie do asystencji osobistej osób z niepełnosprawnościami	7
2.1 Niepełnosprawność biologiczna a niepełnosprawność prawna	10
2.2 Modele niepełnosprawności	11
2.3 Wprowadzenie do Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych (KPON). Komentarz Generalny nr 5 do KPON	14
2.5 Ruch oraz Europejska Sieć Niezależnego Życia	17
3. Istota, cele i cechy usług AOON oraz znaczenie pojęcia niezależnego życia	17
3.1 Asystencja osobista osoby z niepełnosprawnością wg KPON	17
3.2 Zakres czynności asystenta osobistego	21
3.3 Jak wybrać asystenta adekwatnego do potrzeb własnych?	22
3.4 Jak prowadzić rozmowę z kandydatem na asystenta osobistego?	25
4. Sposoby zarządzania usługami AOON/korzystania z nich przez użytkownika	26
4.1 Co powinien zawierać kontrakt trójstronny?	27
4.2 Koordynacja pracy kilku asystentów osobistych pracujących dla jednego użytkownika	29
4.3 Mediacje	31
4.4 Superwizja	32
4.5 Wsparcie wzajemne i doradztwo wzajemne	33
4.6 Monitoring i ewaluacja pracy asystenta	35
5. Tworzenie partnerskiej relacji pomiędzy użytkownikiem a asystentem osobistym	36
5.1 Przyczyny trudności w relacjach użytkownik usług – asystent	37
5.2 Jak zaplanować wykonywanie czynności przy wsparciu asystenta osobistego?	39
5.3 Jak informować asystenta o swoich potrzebach i ograniczeniach sprawności?	41
5.4 W jaki sposób przekazywać asystentowi instrukcje wykonania poszczególnych czynności?	42
5.5. Relacja z użytkownikiem usług AOON z perspektywy asystenta	45
5.6 Etyczne aspekty korzystania ze wsparcia asystenta osobistego	46
5.7 Asystent w kontakcie z otoczeniem użytkownika – osoby bliskie i postronne	48
5.8 Mediacja, superwizja, doradztwo wzajemne – w kontekście rozwiązywania sytuacji trudnych	50
5.9 Zakończenie szkolenia	52
6. Literatura i źródła internetowe	53
Załącznik nr 1: Zestawienie twierdzeń do realizacji szkolenia	54
Załącznik nr 2: Zakres czynności asystent osobistego	56

1. Wprowadzenie

Asystencja osobista (dalej AOON) jest stosunkowo nową formą wsparcia osób z niepełnosprawnością w Polsce. Głównie dzięki programom finansowanym z Funduszu Solidarnościowego jest ona od niespełna trzech lat wprowadzana na skalę ogólnopolską. Każda edycja konkursu na realizację zadania publicznego wskazanego przez Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej coraz bardziej spełnia warunki realizacji standardów zbliżonych do wskazań zawartych w *Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych* (dalej KPON), a zwłaszcza w *Komentarzu Generalnym numer 5* (dalej KG 5) do niej. Dotyczy to na przykład zakresu czynnościowego dotychczas świadczonej asystencji osobistej oraz możliwości korzystania z nich w dni świąteczne i w porze nocnej. Mimo to aktualnie żadna forma wsparcia nazywana w Polsce asystencją osobistą nie jest w pełni zgodna z KPON ani z KG5.

Powyższa uwaga ma znaczenie dla osób, które będą prowadzić szkolenia adresowane do użytkowników lub przyszłych użytkowników usług AOON. Oznacza to bowiem, że:

- żaden uczestnik szkolenia (ani trener) nie korzystał przed szkoleniem z usług asystencji osobistej realizowanych w pełni zgodnie z KPON i KG5. Chyba że był wspierany przez asystenta osobistego poza Polską. Podczas szkolenia (np. w części warsztatowej) nie może się zatem odwołać do szczegółowej wiedzy empirycznej na temat tego, jak te usługi powinny wyglądać.
- własne doświadczenia z korzystania przez użytkowników z usług asystencji osobistej są kształtowane na podstawie uczestnictwa w rozwiązaniach o charakterze projektowym, niepowiązanych z budżetem osobistym, z zakresem czynnościowym obejmującym mniej lub więcej codziennych aktywności, gwarantujących zróżnicowany stopień kontroli użytkowników nad realizacją usług. **Doświadczenia własne** uczestników szkolenia (oraz

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

trenerów) będą zatem różnorodne. Mogą być skrajnie **odmienne**.

- szkolenia dla użytkowników usług AOON nie były dotąd realizowane na szerszą skalę. Trenerzy, przygotowując treść i formę szkolenia, nie mogą się zatem odwołać do doświadczeń – własnych lub innych osób – w tym zakresie. Przed przystąpieniem do szkolenia trener powinien być pewien, że w sposób właściwy rozumie nie tylko cel i istotę asystencji osobistej, ale także sposób jej organizacji.

By sprawdzić swoją wiedzę, trener powinien zapoznać się co najmniej z następującymi dokumentami:

- [Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych](#)
- [Komentarz Generalny nr 5 do KPON](#),
- *Standard asystencji osobistej osoby z niepełnosprawnością*
- opisem instrumentu *Budżet osobisty*.]

Dla poszerzenia wiedzy trenerów na temat teorii i praktyki asystencji osobistej rekomenduje się ponadto zapoznanie z opracowaniami powstałymi w ramach projektu „Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”:

- *Asystencja osobista osób z niepełnosprawnością w świetle analiz wybranych rozwiązań zagranicznych oraz systemu i doświadczeń krajowych. Raport zbiorczy,*
- *Wybrane rozwiązania lokalne i regionalne w projektach realizowanych w latach 2016-2020 w zakresie asystencji osobistej osób z niepełnosprawnością. Raport zanalizy.*

Trenerom, którzy dobrze znają język angielski, a chcieliby dodatkowo poszerzyć wiedzę w zakresie asystencji osobistej, zaleca się zapoznanie z materiałami

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

dostępny na stronie internetowej Europejskiej Sieci Niezależnego Życia <https://enil.eu/>. Warto również zapoznać się z materiałami video dostępnymi na kanałach tej organizacji w mediach społecznościowych.

Część uczestników może mieć wątpliwości lub otwarcie kwestionować potrzebę swojego udziału w szkoleniu. Te osoby mogą argumentować, że do tej pory korzystały z asystencji osobistej, a żadne szkolenie nie było im do tego potrzebne. Trener powinien być przygotowany, by pokazać korzyści z uczestnictwa w szkoleniu, motywować uczestników do pracy warsztatowej oraz ewentualnie neutralizować głosy niekonstruktywne (w oparciu o zasady kontraktu szkoleniowego).

Przystępując do realizacji szkolenia, trener powinien mieć świadomość, że wiedza i poglądy uczestników szkolenia (a być może również samego trenera) mogą być kształtowane przez dyskusje, które na temat asystencji osobistej toczą się w Internecie i na innych forach publicznych. Duża część głosów, które się tam pojawiają, reprezentuje stanowiska sprzeczne z *Komentarzem Generalnym numer 5 do KPON*, np. optują za wyłączeniem z zakresu czynności asystenta osobistego tzw. czynności opiekuńczych. Trener powinien dołożyć starań, aby wyjaśnić wszelkie wątpliwości uczestników szkolenia w tym zakresie.

Trener nie powinien przekazywać w trakcie szkolenia wiedzy i poglądów sprzecznych z powyższymi dokumentami ani też opinii o charakterze dyskryminującym ze względu na jakikolwiek element tożsamości jednostki. Trener zobowiązany jest także do aktywnego reagowania, gdy któryś z uczestników szkolenia wyraża opinie, o jakich mowa w poprzednim zdaniu. Celem szkolenia jest przygotowanie użytkowników do korzystania z usług asystencji osobistej realizowanych zgodnie ze *Standardem usługi asystencja osobista osoby z niepełnosprawnością*, a nie zapoznanie uczestników szkolenia z autorskimi koncepcjami trenera dotyczącymi organizacji tych usług.

Koniecznym jest, aby przed rozpoczęciem szkolenia trener miał przynajmniej ogólną

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

orientację dotyczącą składu grupy szkoleniowej. Powinien wiedzieć, czy uczestnikami będą użytkownicy usług AOON, czy osoby wspierające użytkowników w ich codziennym funkcjonowaniu. Ten drugi wariant jest zalecany wyłącznie w sytuacji, kiedy użytkownikami usług będą dzieci oraz osoby, które z powodu niepełnosprawności intelektualnej, będą potrzebowały intensywnego wsparcia w zarządzaniu usługami, a nawet w komunikowaniu asystentowi swoich potrzeb. Grupa mieszana może stanowić wartość dodaną z uwagi na różnorodność spojrzeń na praktykę asystencji osobistej. Będzie to jednak wyzwanie dla trenera, który musi zadbać o odpowiedni wybór praktycznych sytuacji (case) do rozwiązania podczas pracy warsztatowej oraz o to, aby obie perspektyw miały taką samą szansę zaistnienia na forum grupy. W przypadku grupy mieszanej (użytkownicy AOON oraz opiekunowie faktyczni Użytkowników AOON) wskazane jest zapewnienie jej jednorodności pod innymi względami (np. wieku, możliwości poznawczych, czy sposobu komunikowania się). Łączenie w grupy szkoleniowe osób o różnym charakterze niepełnosprawności, a także zróżnicowanym zakresie potrzeb usług AOON jest nie tylko dopuszczalne, ale może stać się wartością dodaną dla uczestników szkolenia.

Szkolenie powinno być prowadzone (bądź współprowadzone) przez osobę niepełnosprawną z własnymi doświadczeniami w zakresie korzystania z usług asystencji osobistej. Podczas szkolenia stacjonarnego uczestnikom należy zapewnić wsparcie asystentów osobistych osób z niepełnosprawnościami. Zasada ta powinna również dotyczyć tych uczestników, którzy wymagają wsparcia asystenckiego w trakcie szkolenia, bezpośrednio przed i po jego zakończeniu.

Liczebność grupy szkoleniowej nie powinna przekraczać 12 osób, a jeśli w jej skład wchodzi osoby z trudnościami poznawczymi lub użytkownicy komunikacji alternatywnej lub wspomaganej – 5 osób.

Szkolenie powinno być realizowane zgodnie ze standardami dostępności dostępnymi poniższych dokumentach:

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- [Standardy dostępności dla polityki spójności 2021-2027](#)
- [Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami](#)
- [Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych](#)

2. Zasady dostępu do usług niezależnego życia w świetle *Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych* – wprowadzenie do asystencji osobistej osób z niepełnosprawnościami

We wstępie do szkolenia trener powinien uwzględnić:

- przedstawienie się jego uczestników i trenerów prowadzących zajęcia,
- poznanie szczególnych potrzeb osób biorących udział w szkoleniu,
- zdiagnozowanie ich oczekiwań względem szkolenia,
- przedstawienie planu szkolenia oraz
- zawarcie kontraktu szkoleniowego.

Fragment wprowadzający powinien zająć ok. 45 minut.

Należy założyć, że część uczestników będzie obawiała się wypowiadać publicznie na tak wczesnym etapie szkolenia, dlatego jako pierwsi przedstawiają się trenerzy.

Następnie trener proponuje rundkę zapoznawczą, w trakcie której uczestnicy przedstawiają się oraz odpowiedzą krótko na dwa pytania:

- jakie są moje doświadczenia w korzystaniu z usługi asystencji osobistej?
- czego oczekuję po szkoleniu dla użytkowników AOON?

W czasie odpowiedzi poszczególnych osób trener zapisuje na flipcharcie zgłaszane oczekiwania. Po wypowiedzeniu się ostatniej osoby trener omawia oczekiwania i wskazuje, które zostaną spełnione w trakcie szkolenia, a których nie będzie mógł

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

spełnić i dlaczego.

Po poznaniu oczekiwań trener dopytuje o szczególne potrzeby uczestników szkolenia w trakcie jego trwania oraz w odniesieniu do materiałów poszkoleniowych. Następnie trener prezentuje cele szkolenia. Może je na bieżąco zapisywać na flipcharcie lub zaprezentować cele zapisane przed szkoleniem:

- **cel 1: właściwe rozumienie istoty i celów AOON oraz pojęcia niezależnego życia**

Trener powinien zwrócić uwagę, że bez realizacji tego celu efektywne i przyczyniające się do wzrostu jakości życia korzystanie z usług AOON nie będzie możliwe.

Pojęcie niezależnego życia nie jest w Polsce dobrze znane i często bywa rozumiane opacznie. W ostatnich latach wiele rozwiązań z zakresu wsparcia osób z niepełnosprawnościami w Polsce było nazywanych asystencją osobistą, choć nie spełniało większości wytycznych wskazanych w KG 5 do KPON, a nawet wprowadzało rozwiązania niezgodne z tym dokumentem. Dlatego też warto mieć wiedzieć, czym faktycznie jest asystencja osobista i jaki jest jej cel.

- **cel 2: przygotowanie uczestników szkolenia do podejmowania istotnych decyzji w sprawie organizacji usług AOON, w tym zarządzania tymi usługami**

W tym miejscu trener powinien zwrócić uwagę, że standard usług AOON wypracowany w ramach projektu „Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych” pozwala, aby użytkownik korzystał z nich w sposób najbardziej dopasowany do jego potrzeb, trybu życia oraz możliwości poznawczych i komunikacyjnych. Taka możliwość nie była dotąd w Polsce dostępna na szeroką skalę. Do podjęcia właściwej decyzji o sposobie zarządzania usługami konieczna jest dokładna znajomość alternatyw. Właściwy wybór asystenta pod kątem własnych potrzeb jest fundamentem zadowolenia z usług oraz dobrej relacji z asystentem.

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- **cel 3: Nawiązanie i utrzymanie partnerskiej relacji między osobą z niepełnosprawnością a asystentem**

Prezentując ten cel, trener powinien zwrócić uwagę, że choć relacja pomiędzy asystentem a użytkownikiem AOON powinna być relacją pracownik – pracodawca, to może pojawić się wiele sytuacji niestandardowych dla tego typu relacji.

Użytkownik powinien być w stanie zidentyfikować źródła potencjalnych trudności oraz znać możliwe sposoby ich rozwiązania. Nie będzie efektywnej współpracy między asystentem a użytkownikiem usług, jeżeli nie będzie się ona opierała na relacji dwóch równoprawnych podmiotów.

Rekomenduje się, aby trener, przygotowując się do realizacji pozostałych elementów szkolenia przypisanych do modułu 1., zapoznał się z tekstem Dominiki Cieślakowskiej [Rola i funkcje kontraktu w prowadzeniu zajęć antydyskryminacyjnych](#) (str.225-238).

Elementami końcowymi wprowadzenia do szkolenia powinny być:

- prezentacja planu szkolenia oraz
- wspólne ustalenie i zapisanie na flipcharcie kontraktu szkoleniowego.

Chociaż przygotowanie kontraktu bywa czasami uznawane przez uczestników szkolenia za zbędne, należy zadbać o jego przygotowanie, traktując to jako przygotowanie do ćwiczenia polegającego na zawarciu kontraktu trójstronnego na świadczenie usług AOON.

Po zapoznaniu się, omówieniu planu szkolenia i ustaleniu oczekiwań uczestników szkolenia, trener wprowadza do tematu asystencji osobistej w formie 15-minutowego miniwykładu. Podczas tej części:

- definiuje pojęcie „niepełnosprawności” w ujęciu biologicznym i prawnym,
- charakteryzuje modele rozumienia niepełnosprawności (charytatywny, medyczny, społeczny (interaktywny) i prawno-człowieczy oraz konsekwencje

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

przyjęcia każdego z tych nich dla sposobu konstruowania i świadczenia wsparcia).

2.1 Niepełnosprawność biologiczna a niepełnosprawność prawna

Według definicji używanej w polskiej statystyce publicznej (np. przez GUS) osoba niepełnosprawna biologicznie to osoba „która odczuwa ograniczenie sprawności w wykonywaniu czynności podstawowych dla swojego wieku, ale nie posiada prawnego orzeczenia niepełnosprawności”¹. Natomiast zgodnie z definicją zawartą w ustawie o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych oznacza trwałą lub okresową niezdolność do wypełniania ról społecznych z powodu stałego lub długotrwałego naruszenia sprawności organizmu, w szczególności powodującą niezdolność do pracy².

W art. 1. tej ustawy osoby niepełnosprawne definiowane są jako osoby, których niepełnosprawność została potwierdzona orzeczeniem:

1. o zakwalifikowaniu przez organy orzekające do jednego z trzech stopni niepełnosprawności lub
2. o całkowitej lub częściowej niezdolności do pracy na podstawie odrębnych przepisów lub
3. o niepełnosprawności, wydanym przed ukończeniem 16 roku życia.

Powyższy zapis jest definicją niepełnosprawności obowiązującą w polskim prawie. Nowsze akty prawne, mające wpływ na sytuację osób niepełnosprawnych, np. *Ustawa z dnia 19 lipca 2019 o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami* nie definiują niepełnosprawności.

¹ <https://stat.gov.pl/metainformacje/slownik-pojec/pojecia-stosowane-w-statystyce-publicznej/241.pojecie.html>, dostęp 16.03.2021

² art. 2 pkt 10 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (tekst jednolity Dz. U. z 2011 r. Nr 127, poz. 721 z późn. zm.)

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych również nie zawiera definicji niepełnosprawności. Dlatego też specjaliści w zakresie prawa międzynarodowego krytyczni wobec tego dokumentu podnoszą argument, iż nie określa on kręgu osób mogących korzystać z praw przez nią ustanowionych. Są to jednak opinie dość odosobnione. Trener powinien wskazać, że w zapisach litery e) preambuły do Konwencji czytamy:

„(...) niepełnosprawność jest pojęciem ewoluującym i (...) wynika z interakcji między osobami z dysfunkcjami a barierami wynikającymi z postaw ludzkich i środowiskowymi, które utrudniają tym osobom pełny i skuteczny udział w życiu społeczeństwa, na zasadzie równości z innymi osobami”.

Takie rozumienie niepełnosprawności znalazło odzwierciedlenie w szczegółowych zapisach *Konwencji*, jak i *Komentarzach Generalnych* do niej, wydanych przez Komitet Praw Osób Niepełnosprawnych ONZ. I tak w art. 1 *Konwencji* sformułowana została definicja osoby z niepełnosprawnością, zgodnie z którą „do osób niepełnosprawnych zalicza się te osoby, które mają długotrwale naruszoną sprawność fizyczną, umysłową, intelektualną lub w zakresie zmysłów co może, w oddziaływaniu z różnymi barierami, utrudniać im pełny i skuteczny udział w życiu społecznym, na zasadzie równości z innymi osobami”.

2.2 Modele niepełnosprawności

Celem tego fragmentu szkolenia jest zapoznanie uczestników z podstawowymi różnicami między modelami niepełnosprawności ujętymi w programie szkolenia. Ważne jest, aby byli oni świadomi, w jaki sposób przyjęcie danego modelu przez decydentów i większość społeczeństwa wpływa na codzienne życie osób z niepełnosprawnościami, zwłaszcza na dedykowane im formy wsparcia.

Charytatywny model niepełnosprawności był odwrotem wobec idei usuwania osób niepełnosprawnych ze społeczeństwa, co miało miejsce na przykład w starożytnej

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

Sparcie. Istota tego modelu zawiera się w maksymie „nieszczęśliwy rzeczą świętą”. Model charytatywny wyrasta z chrześcijańskiej, zwłaszcza rzymskokatolickiej myśli społecznej dawnych wieków. Osoba niepełnosprawna jawi się tu przede wszystkim jako obiekt działań dobroczynnych, np. instytucji całodobowych czy zbiorów finansowych.

Osobę niepełnosprawną należy przede wszystkim otoczyć współczuciem i modlitwą oraz wspomóc jałmużną. Od tej osoby oczekuje się natomiast pokornego przyjęcia swojego losu. Model charytatywny ma też swoją świecką odmianę widoczną w popularnych jeszcze w XX wieku telewizyjnych loteriach dobroczynnych, popularnych głównie w USA i Wielkiej Brytanii. Echa tego modelu widoczne są również w polskich kampaniach medialnych zachęcających do przekazania 1% podatku dochodowego na rzecz konkretnej osoby niepełnosprawnej, zwłaszcza dziecka.

W medycznym modelu niepełnosprawności należy zwrócić uwagę na następujące elementy:

- niepełnosprawność jest utożsamiana z chorobą, którą – najczęściej – można wyleczyć lub złagodzić jej skutki;
- osoba z niepełnosprawnością jest odpowiedzialna za efekty swojej rehabilitacji lub leczenia;
- osoba niepełnosprawna powinna (ze wsparciem odpowiednich np. przedmiotów, urzędów) dostosować się do sposobu funkcjonowania zdrowej części społeczeństwa, np. wypracować własny sposób wchodzenia do tramwaju wysokopodłogowego;
- kluczowe znaczenie we wspieraniu osób niepełnosprawnych mają specjaliści – lekarze, fizjoterapeuci, psychologowie itd.

Wprowadzając model społeczny, trener może przytoczyć wprost definicję



Ministerstwo Rodziny
i Polityki Społecznej



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

niepełnosprawności wypracowaną przez Unię Niepełnosprawnych Fizycznie Przeciwko Segregacji w 1976 roku. Jeśli tak się stanie, trener powinien poinformować, że jest to pierwsza historycznie definicja niepełnosprawności opracowana przez osoby niepełnosprawne. Definicję tę można znaleźć w [artykule Andrzeja Twardowskiego](#) (str.104). W tym samym miejscu znajduje się również krótki tekst brytyjskiej autorki Jenny Morris obrazujący różnicę między upośledzeniem a niepełnosprawnością. To z kolei jest ważnym elementem modelu społecznego.

Zaleca się, aby trener zaakcentował fakt, że w modelu społecznym niepełnosprawność jest tworzona przez współczesne społeczeństwo, a właściwie – jego pełnosprawną większość. Model społeczny zainspirował wiele osób niepełnosprawnych, zwłaszcza w USA i Europie Zachodniej. Z perspektywy lat część zwolenników tego modelu przyznała, że błędne było w nim ignorowanie indywidualnych, prywatnych odczuć związanych z ograniczeniem sprawności.

Omawiając różnice między modelem społecznym a prawno-człowieczym należy wskazać, że w ramach tego ostatniego podstawowym elementem równouprawnienia osób z niepełnosprawnościami z innymi obywatelami są akty prawa krajowego i międzynarodowego (na czele z *Konwencją ONZ o prawach osób niepełnosprawnych*). Bardzo ważnym elementem w modelu prawnocczłowieczym jest także podkreślenie prawa osób z niepełnosprawnościami do aktywnego życia w lokalnych społecznościach i związany z tym postulat pełnej deinstytucjonalizacji wsparcia świadczonego na rzecz osób niepełnosprawnych. Pod pojęciem deinstytucjonalizacji należy rozumieć przede wszystkim dostarczenie zindywidualizowanych usług wspierających osoby z niepełnosprawnościami w ich środowiskach lokalnych.

Dla lepszego zrozumienia tematu po wstępie teoretycznym trener przeprowadza ćwiczenie warsztatowe, które polega na przyporządkowaniu twierdzeń

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

charakterystycznych dla poszczególnych modeli. Każde określenie jest wydrukowane na osobnej kartce. Ćwiczenie można przeprowadzić na forum całej grupy, jak i w mniejszych 3-4 osobowych zespołach, w zależności od umiejętności i zaangażowania uczestników.

W wariantach z podgrupami każda z grup otrzymuje zestaw 12 twierdzeń. W przypadku prowadzenia szkolenia online trener wyświetla na ekranie wszystkie twierdzenia w przypadkowej kolejności.

Czas wykonania i sprawdzenia zadania: 15 minut. [Zestawienie twierdzeń znajduje się w załączniku nr 1.](#)

2.3 Wprowadzenie do Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych (KPON). Komentarz Generalny nr 5 do KPON

Ten fragment szkolenia rozpoczyna miniwykład trenera uzupełniony prezentacją (10 minut).

Trener przybliży uczestnikom pojęcia:

- samodzielności,
- niezależnego życia,
- prawa do życia w społeczności lokalnej,
- rozwiązań gwarantujących niezależne życie.

Samodzielność a niezależne życie

W tym miejscu trener powinien podkreślić, że pojęcie samodzielności oznacza robienie czegoś własnymi siłami – nogami, rękoma, zmysłami, bez wsparcia osób trzecich.

Pojęcie samodzielności ma kluczowe znaczenie dla medycznego modelu niepełnosprawności. Osiągnięcie jej w życiu codziennym jest celem rehabilitacji.

Trener powinien zaznaczyć, że samodzielność i rehabilitacja są potrzebne i ważne.



Ministerstwo Rodziny
i Polityki Społecznej



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

Jednak dla ogromnej liczby osób niepełnosprawnych samodzielność nigdy nie będzie możliwa. Wiele osób ze względu na ograniczenia wynikające z niepełnosprawności musi na co dzień korzystać z pomocy osób trzecich. Współcześnie także osoby pełnosprawne nie są w pełni samodzielne i do codziennego funkcjonowania potrzebują wielu produktów i usług wytworzonych przez osoby trzecie.

Pojęcie „niezależnego życia” jest znacznie szersze od pojęcia samodzielności. Wywodzi się ono z prawno-człowieczego modelu niepełnosprawności. Pełną definicję „niezależnego życia” można znaleźć w [Komentarzu Generalnym numer 5](#). W dokumencie tym zdefiniowano również pojęcia:

- prawa do życia w społeczności lokalnej oraz
- rozwiązań gwarantujących niezależne życie.

Podstawową usługą dającą szansę na niezależne życie jest asystencja osobista osób z niepełnosprawnością.

Uzupełnieniem miniwykładu jest ćwiczenie polegające na wskazaniu wśród różnych form wsparcia osób z niepełnosprawnościami tych, które są zgodne z ideą niezależnego życia w społeczności lokalnej. W trakcie ćwiczenia należy się upewnić, że uczestnicy wiedzą, co dokładnie kryje się pod każdą z wymienionych form wsparcia. Jeśli nie wiedzą, trener powinien to wyjaśnić. Jeśli wystarczy czasu warto zachęcić grupę do przyporządkowania pozostałych form wsparcia do różnych modeli niepełnosprawności.

Na wykonanie i sprawdzenie ćwiczenia uczestnicy mają 20 minut.

Formy wsparcia (przykładowe):

model charytatywny:

- przytulki dla osób niepełnosprawnych
- zbiórki pieniędzy, żywności i innych dóbr materialnych



Ministerstwo Rodziny
i Polityki Społecznej



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

model medyczny:

- rehabilitacja lecznicza w celu odzyskania samodzielności w codziennym funkcjonowaniu
- zaopatrzenie medyczne w sprzęt ortopedyczny
- aktywizacja zawodowa na chronionym rynku pracy
- szkolnictwo specjalne dla dzieci i młodzieży z

niepełnosprawnością

model społeczny:

- integracyjne kształcenie dzieci z niepełnosprawnością
- likwidacja barier w miejscach publicznych
- pomoc wzajemna osób z niepełnosprawnością

model prawno-człowieczy:

- prawne regulacje gwarantujące osobom z niepełnosprawnością dostęp do wszystkich sfer życia na równi z innymi obywatelami
- szeroki wachlarz usług wspierających realizowanych w lokalnych społecznościach
- uniwersalne projektowanie przestrzeni i usług publicznych
- asystencja osobista osób z niepełnosprawnościami
- mieszkalnictwo wspomagane
- mechanizm racjonalnego dostosowania

Na zakończenie dyskusji dotyczącej modeli niepełnosprawności warto zwrócić uwagę na to, że aktualnie w Polsce przechodzimy z modelu medycznego (widać go jeszcze bardzo mocno np. w orzecznictwie i rehabilitacji) do modelu społecznego (tzw. ustawy dostępnościowe zobowiązujące podmioty publiczne do zapewnienia dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej poprzez uniwersalne projektowanie i racjonalne usprawnienia) i modelu prawno-

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

człowieczego, wynikającego z KPON obowiązującej w Polsce od 2012 r.

Jeśli trener może zapoznać się z tekstem anglojęzycznym o średnim poziomie trudności, rekomenduje się, aby przedstawił uczestnikom szkolenia przynajmniej niektóre argumenty obalające szkodliwe stereotypy na temat niezależnego życia, zawartych w dokumencie „[Myth buster about independent living](#)”.

2.5 Ruch oraz Europejska Sieć Niezależnego Życia

Rekomenduje się realizację tego punktu w formie miniwykładu uzupełnionego prezentacją na podstawie informacji zawartych w tekście [Angeliki Greniuk](#)

Czas przeznaczony na tę część wykładu: 10 minut.

3. Istota, cele i cechy usług AOOD oraz znaczenie pojęcia niezależnego życia

W module drugim omówione zostaną:

- cele i cechy usługi asystencji osobistej osób z niepełnosprawnościami,
- zakres czynności asystenta osobistego,
- sposób wyboru kandydata na asystenta osobistego.

W pierwszej części trener koncentruje się na przekazaniu wiedzy dotyczącej celów i cech asystencji osobistej osób z niepełnosprawnościami zgodnie z zapisami KPON.

W trakcie kolejnego 15-minutowego wykładu z wykorzystaniem prezentacji omawia, w jaki sposób kluczowe dla asystencji osobistej zasady podmiotowości oraz podejście skoncentrowanego na osobie znalazły odzwierciedlenie w *Standardzie asystencji osobistej*.

3.1 Asystencja osobista osoby z niepełnosprawnością wg KPON

Asystencja osobista jest usługą polegającą na dopasowanym wsparciu osoby niepełnosprawnej przez osoby drugie.

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

Spośród innych usług wspierających asystencja osobista wyróżnia się tym, że:

- jej finansowanie odbywać się musi w oparciu o spersonalizowane kryteria;
- musi podlegać kontroli osoby z niepełnosprawnością, w takim znaczeniu, że to ta osoba zamawia usługi od jednego z wielu wykonawców bądź pełni rolę pracodawcy;
- jest to relacja „jeden na jeden”; asystenci muszą być pozyskiwani, szkoleni i nadzorowani przez osobę, która otrzymała asystencję;
- osoby z niepełnosprawnościami, które wymagają asystencji, mogą samodzielnie decydować o tym, w jakim stopniu chcą kontrolować świadczenie usługi.

Podstawowymi zasadami w AOON są:

- podmiotowość, tzn. osoba z niepełnosprawnością podejmuje decyzje co do swoich potrzeb, zakresie i sposobie ich realizacji oraz
- podejście skoncentrowane na osobie, zgodnie z którym to użytkownik, a nie usługa lub asystent jest w centrum zainteresowania.

W ramach *Standardu asystencji osobistej* zasady te zostały uwzględnione w następujących rozwiązaniach:

- Użytkownik usługi sam decyduje o tym, jakie ma potrzeby i w jaki sposób asystent może go wesprzeć w realizacji tych potrzeb.
- Użytkownik decyduje, kto będzie jego asystentem – może mieć własnego kandydata na asystenta lub musi mieć możliwość wyboru asystenta spośród więcej niż jednej kandydatury – w formularzy autodiagnozy wskazuje swoje preferencje, co do asystenta.
- Użytkownik samodzielnie lub przy wsparciu osoby najbliższej lub specjalisty dobrze znającego użytkownika prowadzi szkolenie indywidualne dla

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

kandydata na AOON.

- Użytkownik decyduje o sposobie zarządzania usługą: samodzielnie, przy wsparciu gminy lub podmiotów społecznych.
- Użytkownik powinien być pracodawcą zatrudniającym asystenta lub mieć możliwość wyboru realizatorów usługi spośród kilku podmiotów.
- Użytkownik monitoruje i ocenia pracę asystenta osobistego.

Zaleca się, aby trener wykorzystał w tej części szkolenia *Kodeks etyczny użytkownika AOON* zamieszczony w *Standardzie asystencji osobistej osób z niepełnosprawnością*.

Po wprowadzeniu do usług AOON trener proponuje dyskusję na forum grupy lub z podziałem na 2-3 mniejsze podgrupy. Pytania do dyskusji (do wyboru; w przypadku podziału na mniejsze grupy dyskusyjne można albo zadać to samo pytanie do przedyskutowania we wszystkich grupach, albo każdej z nich przyporządkować jedno z poniższych pytań):

- czym różni się wsparcie asystenckie od wsparcia udzielanego osobie z niepełnosprawnością przez inne osoby, np. rodzina i inne bliskie osoby, opiekunowie, wolontariusze,
- czy i w jakim zakresie osoby do 18 roku życia mogą samodzielnie decydować o wyborze asystenta osobistego i zakresie jego zadań,
- czy asystentem powinna być osoba z rodziny (współmałżonek, partner, rodzic, dziecko).

Czas na dyskusję w podgrupach i jej podsumowanie przez trenera: ok. 15 minut.

Podczas dyskusji lub w podsumowaniu powinny się pojawić następujące kwestie:

- wsparcie w każdej codziennej czynności można wykonać zarówno w

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

sposób wspomagający niezależne życie osób z niepełnosprawnościami (rekomendowane) oraz w sposób, który niezależnego życia nie wspomaga. Powyższe można przeanalizować na przykładzie konkretnej czynności, np. wsparcia w zakupach czy przygotowaniu i spożyciu posiłku;

- relacja pomiędzy użytkownikiem usług AOON a asystentem pozostaje relacją pracownik – pracodawca (niezależnie od formy zarządzania tymi usługami wybranej przez użytkownika). Pomimo powyższego atmosfera relacji między tymi osobami może być przyjazna, a nawet nieformalna (np. mówienie sobie po imieniu – o ile obie strony się na to zgadzają). Jeśli w szkoleniu uczestniczą (zamiast użytkowników ze znacznymi trudnościami poznawczymi) opiekunowie faktyczni ON, prawdopodobnie pojawią się liczne pytania i wątpliwości dotyczące faktycznej decyzyjności tej grupy użytkowników (zwłaszcza w kontekście wciąż utrzymującej się w polskim systemie prawnym instytucji ubezwłasnowolnienia). Odnosząc się do tych ewentualnych komentarzy, trener powinien wskazać na związki pomiędzy asystencją osobistą a projektowanym systemem wspomaganego podejmowania decyzji. Jako dobrą praktykę świadczenia usług AOON dla osób z głęboką niepełnosprawnością intelektualną należy wskazać [model działania szwedzkiej kooperatywy JAG](#);
- asystent osobisty nie przejmuje kontroli nad decyzjami i wyborami użytkownika. W praktyce oznacza to m.in. że nie może on uzależniać wykonania jakiejś czynności na rzecz użytkownika od tego, czy jego (asystenta) zdaniem wykonanie jej jest zasadne, właściwe i potrzebne. Jednak powyższe oznacza również, że to użytkownik przejmuje pełną odpowiedzialność za skutki własnych (także błędnych) decyzji oraz za skutki np. nieprzemyślanego czy nieprecyzyjnego przekazywania instrukcji asystentowi. Nie można tej odpowiedzialności cedować na asystenta.

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

3.2 Zakres czynności asystenta osobistego

Z ramowym zakresem czynności asystenckich trener zapoznaje uczestników szkolenia w formie ćwiczenia. W tym celu należy skorzystać z zestawienia [z załącznika nr 2: Zakres czynności asystent osobistego](#).

Czas na ćwiczenie: ok. 30 minut.

Każdy uczestnik szkolenia próbuje wskazać po min. 3 czynności i zadania z typowego dnia lub całego tygodnia, których nie może wykonać z powodu niepełnosprawności lub ich wykonanie jest dla niego trudne. Trener zapisuje te czynności i zadania na flipcharcie (lub na tablicy udostępnionej uczestnikom szkolenia, jeśli szkolenie jest prowadzone online), nie komentując, nie wyjaśniając i nie weryfikując odpowiedzi. W miarę możliwości dba o to, aby czynności i zadania wymieniane przez uczestników nie powtarzały się. Kiedy wszyscy się wypowiedzą, trener weryfikuje listę, dzieląc czynności i zadania na:

- samoobsługowe (np. higiena osobista, jedzenie, ubieranie się i rozbieranie),
- związane z prowadzeniem gospodarstwa domowego,
- przemieszczanie się,
- komunikowanie się z innymi osobami,
- nawiązywanie i rozwijanie kontaktów społecznych,
- inne (jakie?)

oraz

- czynności medyczne.

W tej ostatniej kategorii należy wskazać, że w aktualnej sytuacji prawnej asystent nie ma prawa wykonywania czynności medycznych, choć docelowo chcielibyśmy, aby tak było.

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

3.3 Jak wybrać asystenta adekwatnego do potrzeb własnych?

Kolejny fragment szkolenia ponownie zaczyna się od ćwiczenia, w trakcie którego na podstawie listy stworzonej podczas poprzedniego ćwiczenia uczestnicy określają preferowane:

- **predyspozycje fizyczne asystenta** (np. siła pozwalająca na przenoszenie użytkownika czy pchanie jego wózka o napędzie ręcznym; możliwość prowadzenia samochodu (w połączeniu z czynnym prawem jazdy, opcjonalnie także z uprawnieniami do prowadzenia samochodu o określonych parametrach; możliwość szybkiego pisania na klawiaturze komputera). Jeśli razem z użytkownikiem mieszkają (lub w miejscach często przez niego odwiedzanych przebywają) zwierzęta, należy wziąć też pod uwagę brak alergii potencjalnego asystenta na te zwierzęta;
- **sposoby komunikowania się użytkownika** – werbalnie: w języku polskim – czy użytkownik potrzebuje, aby asystent dobrze znał język polski nie tylko w mowie, ale i w piśmie? A może wystarczy komunikatywna znajomość języka polskiego w mowie? Czy (i w jakim stopniu) użytkownik potrzebuje, aby asystent komunikował się werbalnie w języku innym niż polski (np. ukraińskim, angielskim, kaszubskim)? Czy użytkownik komunikuje się przy pomocy metod AAC? Jeśli tak, to jaką konkretnie metodą, przy pomocy jakich urządzeń technicznych? Czy użytkownik będzie się komunikował ze swoim asystentem w PJM lub SJM?
- **predyspozycje osobowościowe** – jakie cechy charakteru potencjalnego asystenta są istotne dla efektywnej współpracy między asystentem a użytkownikiem? Użytkownik powinien pamiętać, że poszukuje asystenta, a nie partnera, kolegi, czy rodzica zastępczego. Lista cech powinna być odzwierciedleniem tego faktu. Należy przy tym unikać założenia, że przyszły asystent będzie w stanie zaspokoić wszelkie potrzeby fizyczne,

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

terapeutyczne, emocjonalne czy intelektualne użytkownika. Cenne dla użytkownika będzie ułożenie wypisanych cech asystenta w kolejności znaczącej – zastanawiając się np. czy punktualność i odporność na stres są dla mnie ważniejsze od cierpliwości i empatii? A może jest wręcz odwrotnie?

- **płeć i wiek asystenta** – na ile mogą mieć wpływ na efektywność współpracy z asystentem, dobrostan użytkownika, poczucie bezpieczeństwa (również brak emocjonalnego skrępowania podczas tej współpracy)? Pomocniczo użytkownik może sobie zadać pytanie: z osobami jakiej płci/w jakim wieku najlepiej dochodzę do porozumienia?
- **dyspozycyjność asystenta**: przez ile godzin dziennie będzie potrzebne wsparcie asystenta? O jakich porach doby? Czy użytkownik oczekuje takiej samej dyspozycyjności asystenta w każdy dzień tygodnia? Czy oczekuje od swojego asystenta dyspozycyjności w godzinach nocnych, w weekendy, dni świąteczne?
- **niestandardowe oczekiwania wobec asystenta**, np. potrzeba, aby umiał obsługiwać określone urządzenia/programy (pytanie dodatkowe: czy sam/a jestem w stanie przeszkolić mojego asystenta w tym zakresie?); potrzeba, aby asystent wspierał w sprawowaniu opieki nad dziećmi, rodzicami, dziadkami. Użytkownik powinien pamiętać, że nie każdy potencjalny asystent będzie gotów do wspierania go w opiece nad osobami trzecimi oraz że takie wsparcie może być przez asystenta świadczone pod warunkiem aktywnego zaangażowania użytkownika w wykonywanie danych czynności. Nie każdy potencjalny asystent ma doświadczenie w kontakcie z dziećmi, co więcej – nie każdy ma emocjonalną otwartość na taki kontakt.

Trener zapisuje wymieniane cechy na flipcharcie. Proponuje, aby każdy z uczestników również zanotował własne preferencje. Prezentując powyższą listę,

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

trener powinien zaznaczyć, że są to jedynie propozycje. Użytkownik sam decyduje o tym, czy wszystkie kryteria z tej listy mają dla niego znaczenie i które z nich są priorytetowe.

Odpowiedzi na powyższe pytania mogą zmieniać się wraz z sytuacją życiową użytkownika.

Trener podsumowuje ćwiczenie, zalecając, by przy wyborze asystenta zwrócić uwagę na poniższe aspekty:

- **W jakich czynnościach ma mi pomagać asystent?**

Sprawę należy przeanalizować bez pośpiechu. Można wziąć pod uwagę np. standardową dobę użytkownika (w przypadku bardzo intensywnych potrzeb) lub standardowy tydzień użytkownika (w przypadku umiarkowanej intensywności potrzeb). Warto usiąść z kartką lub otwartym na komputerze plikiem tekstowym i wypisać wszystkie czynności. Użytkownik powinien wziąć pod uwagę, że nie każdy kandydat na asystenta będzie gotowy czy też będzie fizycznie w stanie wykonywać wszystkie czynności z listy. Powyższe ma znaczenie zwłaszcza w przypadku potrzeby wsparcia użytkownika w czynnościach higieny osobistej (tutaj może mieć znaczenie również płeć użytkownika oraz płeć asystenta) czy przenoszenia użytkownika z miejsca na miejsce. Należy też wziąć pod uwagę, że nie każdy potencjalny asystent będzie chciał/mógł asystować użytkownikowi podczas wydarzeń o charakterze religijnym lub politycznym.

- **Jakie predyspozycje i umiejętności powinien posiadać mój asystent?**

Użytkownik asystencji osobistej powinien odpowiedzieć na to pytanie, mając na uwadze sporządzoną wcześniej listę czynności. Wśród predyspozycji i umiejętności należy zwrócić uwagę na:

- predyspozycje fizyczne;
- dobrą znajomość sposobu komunikowania się użytkownika;



Ministerstwo Rodziny
i Polityki Społecznej



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- predyspozycje osobowościowe;
- płeć i wiek;
- dyspozycyjność;
- niestandardowe oczekiwania wobec asystenta.

Na zakończenie ćwiczenia trener zadaje 3 pytania, prosząc uczestników, aby każdy sam sobie na nie odpowiedział:

1. Czy znam osobę, która spełnia powyższe kryteria lub większość z nich?
2. Czy chcę współpracować z tą osobą jako własnym asystentem osobistym?
3. Czy osoba, o której myślę, jest gotowa współpracować ze mną jako mój asystent osobisty (jeśli tak, to na jakich warunkach)?

Rekomenduje się, aby trener zasugerował słuchaczom, że jeśli na większość z powyższych pytań odpowiedzieli „nie” lub „nie wiem”, powinni skorzystać ze wsparcia, którego udzielić im może:

- asystent prawny lub
- podmiot wspierający w zarządzaniu usługami asystencji osobistej.

W znalezieniu asystenta pomóc może także usługodawca.

Czas na wykonanie ćwiczenia z podsumowaniem: 20 minut.

3.4 Jak prowadzić rozmowę z kandydatem na asystenta osobistego?

Ostatnim elementem drugiego modułu szkolenia jest symulacja rozmowy użytkownika z potencjalnym kandydatem na asystenta osobistego.

Trener prosi o dobranie się uczestników w pary. Wyjaśnia, że zadaniem każdej z par będzie symulacja rozmowy użytkownika z kandydatem na asystenta.

Zaznacza, że w trakcie rozmowy pary powinny korzystać z utworzonych w trakcie poprzednich ćwiczeń listy czynności pozostających w zakresie zadań asystenta

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

osobistego oraz zestawienia cech potencjalnego kandydata na asystenta.

Jedna osoba z pary wciela się w rolę użytkownika AOON (lub w opiekuna faktycznego użytkownika, jeśli tacy są obecni na szkoleniu), druga – w kandydata na asystenta. Użytkownik lub opiekun faktyczny użytkownika próbuje ustalić, czy i w jakim zakresie kandydat na asystenta odpowiada jego potrzebom.

Czas na wykonanie ćwiczenia: 10 minut.

Następnie chętna para przedstawia rozmowę na forum całej grupy. Po tym czasie grupa pod kierunkiem trenera analizuje rozmowę, wskazując na te elementy, które były szczególnie istotne, oraz na to, czego w tej rozmowie zabrakło (10 minut). Trener na flipcharcie zapisuje pytania, jakie padły w trakcie rozmowy, a pozostałe osoby dodają pytania, które nie padły, a powinny. Jeśli jest taka potrzeba, trener wspólnie z grupą ustala kolejność pytań, jakie powinny pojawić się w rozmowie.

Czas trwania drugiej rozmowy oraz jej analizy: 25 minut.

4. Sposoby zarządzania usługami AOON/korzystania z nich przez użytkownika

Zrozumienie tej części szkolenia jest kluczowe zarówno dla właściwego wyboru przez użytkownika odpowiedniej do potrzeb i możliwości formy zarządzania usługami asystencji osobistej, jak i dla efektywnego przebiegu współpracy między użytkownikiem a asystentem.

Ważne jest, aby trener:

- nie wartościował żadnych form zarządzania/korzystania z usług. Nie ma form lepszych i gorszych. Trener powinien też korygować takie sugestie ze strony uczestników szkolenia;
- porównał formy zarządzania usługami/korzystania z nich pod względem: korzyści, możliwych trudności oraz zakresu odpowiedzialności użytkownika.

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

4.1 Co powinien zawierać kontrakt trójstronny?

W tej części trener informuje uczestników o tym:

- dlaczego kontrakt jest elementem koniecznym dla efektywnej współpracy użytkownika z asystentem. Dla przykładu może się odwołać do kontraktu zawartego z grupą na początku szkolenia i jego znaczenia dla przebiegu szkolenia;
- dlaczego kontrakt może mieć charakter umowy dwustronnej (w sytuacji, kiedy użytkownik jest bezpośrednim pracodawcą dla swojego asystenta) lub trójstronnej (kiedy jest zawierany pomiędzy użytkownikiem, asystentem i realizatorem zadania (np. organizacją pozarządową czy gminą);
- jaką formę może mieć kontrakt – wprowadzić możliwe jest zawarcie umowy ustnej, ale tylko w przypadku kontraktu, który jest spisany, można do niego wrócić w dowolnym momencie współpracy pomiędzy użytkownikiem a asystentem. Obok formy pisemnej treść kontraktu może być wyrażona w piktogramach, głosowo na nośniku audio lub video, w PJM/SJM na nośniku video;
- jakie elementy powinien zawierać kontrakt. Poszczególne części kontraktu możemy podzielić na kilka grup, np. prawa i obowiązki użytkownika AOON, prawa i obowiązki asystenta oraz inne ważne ustalenia/informacje wpływające na przebieg współpracy.

Zaleca się, aby trener zainicjował na forum analizę wzoru kontraktu. Wzór kontraktu wraz z załącznikami znajduje się w *Standardzie asystencji osobistej osób z niepełnosprawnością*.

Zanim trener przystąpi do omawiania kontraktu przypomina uczestnikom o zakresie czynności asystenta osobistego, posiłkując się zapisanymi na flipcharcie czynnościami z ćwiczenia z części *Zakres czynności asystenta osobistego*.

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

Trener informuje, że zakres czynności asystenckich będzie załącznikiem do kontraktu.

Następnie trener omawia wstęp oraz pierwszych 5 punktów kontraktu. Przy punkcie 1. zwraca uwagę, że wskazanie podstawowego miejsca realizacji usługi nie oznacza, że asystencja nie będzie mogła być świadczona w innych miejscach, w tym poza miejscem zamieszkania użytkownika w granicach Polski. Natomiast przy punkcie 5. zaznacza, że warto wpisać nie jedną, a dwie osoby do kontaktu, zwłaszcza jeśli użytkownikiem usługi jest dziecko, a rodzice (opiekunowie prawni) są aktywni zawodowo.

Po 10 minutach wprowadzenia trener proponuje ćwiczenie w grupach. Ćwiczenie składa się z 3 etapów:

- trener dzieli uczestników na 3-4 osobowe grupy. Każdej z nich rozdaje inny fragment kontraktu trójstronnego. Zadaniem polega na odczytaniu tego fragmentu i zastanowienie się, co oznacza każdy z punktów w nim zawarty, jak można go interpretować, jak ewentualnie warto byłoby go zmienić, aby lepiej odpowiadał na potrzeby użytkownika AOON. Wnioski z dyskusji zapisywane są na kartkach flipcharta. Czas wykonania etapu: 15 minut.
- Każda z grup prezentuje na forum efekty swojej pracy. Czas: 15 minut przy maksymalnie 3 grupach.
- Podsumowanie ćwiczenia: wszyscy uczestnicy zgłaszają swoje uwagi do całego kontraktu, proponują zmiany wynikające z własnych potrzeb i doświadczeń, dopisują dodatkowe punkty, których zabrakło we wzorze. Czas wykonania etapu: 15 minut.

Trener prosi każdą osobę, która się wypowiada o zapisanie swoich uwag na flipcharcie, jeśli tylko jest to możliwe.

Czas przewidziany na realizację całego ćwiczenia: 55 minut.



Ministerstwo Rodziny
i Polityki Społecznej



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

Odnosząc się do zagadnienia zmiany zapisów kontraktu, trener powinien wskazać (lub zachęcić grupę do wskazania) okoliczności życiowych, w których wcześniej opracowany kontrakt powinien/może zostać zmodyfikowany oraz propozycje zapisów dotyczących tych zmian.

Uwaga! Jeśli w szkoleniu biorą udział osoby niewidome lub słabowidzące, w tym ćwiczeniu należy zwrócić szczególną uwagę na dostępność dokumentu do analizy, tj. zadbać o wydruk w alfabecie Braille'a, zapewnić wsparcie asystenta osobistego w trakcie warsztatu lub możliwość odczytania wersji elektronicznej w trakcie warsztatu. Osobom z trudnościami poznawczymi należy dostarczyć tekst kontraktu w formacie łatwym do czytania (ETR).

4.2 Koordynacja pracy kilku asystentów osobistych pracujących dla jednego użytkownika

Ta część szkolenia ma szczególne znaczenie dla użytkowników z bardziej intensywnymi potrzebami w zakresie usług AOON, na przykład korzystających ze wsparcia całodobowo lub przez większość czasu w ciągu doby. Jeżeli różni asystenci wykonują na rzecz użytkownika te same czynności w ciągu doby, warto poprzez konkretne i precyzyjne instrukcje zadbać o to, aby były one wykonywane w ten sam sposób. Jeśli kilkoro asystentów pracuje na rzecz jednego użytkownika w tym samym miejscu i czasie, użytkownik powinien jasno zaproponować podział obowiązków między nimi.

Trener może zasugerować uczestnikom szkolenia, że w takiej sytuacji warto zorganizować przynajmniej krótkie spotkanie zapoznawcze asystentów, którzy będą wspólnie pracować. Jeśli kilkoro asystentów będzie wykonywało jedną czynność (na przykład przenosić użytkownika z miejsca na miejsce), użytkownik powinien zakomunikować każdemu z nich, jakiego zachowania od niego oczekuje. Jeśli asystenci będą się zmieniać, a użytkownik nie powinien pozostawać bez wsparcia

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

nawet przez krótki czas, rozpoczynając współpracę z każdym z asystentów, użytkownik powinien podkreślić, jak ważne jest punktualne rozpoczynanie pracy.

Zaleca się, aby prowadzący szkolenie zaznaczył, że użytkownik musi podpisać oddzielny kontrakt z każdym ze swoich asystentów. Także modyfikacje kontraktów i ewentualne zakończenie współpracy z asystentem muszą mieć charakter indywidualny.

4.3 Zakończenie współpracy z asystentem – aspekty prawne i praktyczne.

Trener informuje, że zakończenie współpracy nie powinno być traktowane jako najłatwiejszy sposób rozwiązywania problemów w relacji użytkownika z jego asystentem. Ewentualna decyzja o zakończeniu współpracy powinna zostać poprzedzona próbą nieformalnego rozwiązania problemu poprzez szczerą rozmowę lub skorzystaniem ze wsparcia doradcy wzajemnego lub profesjonalnego mediatora. Niemniej, z pewnością będą się zdarzać sytuacje, w których zakończenie współpracy będzie konieczne np. z uwagi na:

- niemożliwość do rozwiązania konfliktu stron;
- zmianę zakresu potrzeb użytkownika i/lub jego sytuacji życiowej;
- zmianę planów życiowych asystenta;
- długotrwałą niemożność wykonywania przez asystenta czynności na rzecz użytkownika spowodowaną np. chorobą.

Trener powinien zaznaczyć, że niezależnie od konkretnych przyczyn użytkownik powinien zadbać o to, by:

- zakończenie współpracy odbyło się w zgodzie z zapisami kontraktu trójstronnego (ew. umowy osób fizycznych, jeżeli asystent świadczy swoje usługi w oparciu o taką umowę);
- atmosfera zakończenia współpracy wpisywała się w powszechnie przyjęte normy życia społecznego – agresja wobec asystenta, groźby lub poniżanie go

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

nie są dopuszczalne i nie mogą być uzasadnione żadnymi okolicznościami;

- faktyczny termin zakończenia współpracy gwarantował utrzymanie ciągłości korzystania przez użytkownika z usług AOON, a opcjonalnie także przekazanie sobie ważnych informacji na temat sposobu wykonywania określonych czynności między asystentem kończącym współpracę a tym, który ją rozpoczyna. Dotyczy to zwłaszcza sytuacji, w których użytkownicy nie są w stanie samodzielnie przekazać takich informacji, ani też nie mogą liczyć na wsparcie osób bliskich w tym zakresie.

Jeśli w szkoleniu uczestniczą opiekunowie faktyczni użytkowników ze znacznymi trudnościami poznawczymi, trener jednoznacznie podkreśla, że zakończenie współpracy z asystentem nie może odbywać się bez wiedzy i zgody użytkownika.

4.3 Mediacje

Przechodząc do omówienia mediacji, trener może się zapoznać się z typologią źródeł konfliktu według Christophera W. Moore'a. Graficzne przedstawienie tej koncepcji oraz syntetyczne omówienie typów konfliktów można znaleźć w [materiale autorstwa Tomasza Wojciechowskiego](#) (s. 4-5). Na tej podstawie można stwierdzić, że konflikt między asystentem a użytkownikiem może wydarzyć się na wszystkich płaszczyznach wymienionych przez amerykańskiego autora. Warto, aby prowadzący szkolenie podzielił się tym spostrzeżeniem z uczestnikami szkolenia, nawet bez przywołania konkretnych nazw typów konfliktów. Dzięki temu uczestnicy mogą sobie uświadomić, jak ważną rolę może odegrać mediacja w rozwiązaniu konfliktu między użytkownikiem AOON a jego asystentem.

Przyjmuje się, że do najważniejszych zasad mediacji należą:

- dobrowolność;
- bezstronność i neutralność mediatora;
- poufność;
- bezinteresowność mediatora;



Ministerstwo Rodziny
i Polityki Społecznej



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- szacunek mediatora dla stron mediacji.

Proces mediacji dzieli się na następujące etapy:

- przygotowanie mediacji – mediator spotyka się po raz pierwszy z uczestnikami mediacji (osobno), poznaje ich spojrzenie na sytuację konfliktową;
- otwarcie mediacji – mediator przedstawia stronom zasady mediacji oraz swoją rolę w tym procesie. Strony przedstawiają swój punkt widzenia na sytuację konfliktową.
- dyskusja stron nad możliwymi wariantami porozumienia;
- uzgodnienie przez strony konkretnej treści porozumienia.

Przyjmuje się, że mediatorem powinien być profesjonalista z odpowiednią wiedzą prawniczą i psychologiczną. Jak się wydaje, dopiero co najmniej kilkuletnia praktyka realizacji usług asystencji osobistej zgodnie ze *Standardem*, do którego odwołuje się szkolenie, pokaże, czy mediatorem mogłaby być osoba ze znaczącym doświadczeniem w zakresie doradztwa wzajemnego, nie będąca zarazem prawnikiem ani psychologiem.

Potrzebę skorzystania z mediacji w ramach projektu „Aktywni niepełnosprawni” należy zgłaszać do specjalisty lokalnego właściwego dla miejsca zamieszkania użytkownika.

4.4 Superwizja

Superwizja jest formą wsparcia adresowaną do asystentów osobistych. Warto jednak poinformować użytkowników AOON o tym, czym ona jest, jakie są jej cele i jak przebiega. Dzięki temu być może użytkownik nie będzie postrzegał superwizji asystenta jako przedsięwzięcia o niejasnych celach, z udziału w którym jest wykluczony i które mu zagraża.

Trener przekazuje uczestnikom następujące informacje:

- celem superwizji jest merytoryczne i emocjonalne wzmacnianie osób



Ministerstwo Rodziny
i Polityki Społecznej



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

zajmujących się na co dzień świadczeniem wsparcia na rzecz innych osób, np. psychoterapeutów, pracowników socjalnych czy też asystentów osobistych ON;

- supervizja może być realizowana indywidualnie lub grupowo;
- zasady supervizji reguluje kontrakt supervizyjny; rekomenduje się zaakcentowanie podobieństwa z kontraktem trójstronnym między użytkownikiem usług AOON, jego asystentem a przedstawicielem podmiotu realizującego usługi.

Syntetyczne ujęcie innych elementów procesu supervizyjnego można znaleźć w artykule Barbary Bąbskiej i Magdaleny Popłońskiej-Kowalskiej *Realizacja procesu supervizyjnego*, zawartym w [pracy zbiorowej pod redakcją Mirosława Grewińskiego](#) (str. 295-312).

4.5 Wsparcie wzajemne i doradztwo wzajemne

Przygotowując się merytorycznie do realizacji tego tematu, trener napotka na istotny problem braku źródeł polskojęzycznych. W Polsce wymienione w tytule podrozdziału terminy nie są szeroko znane wśród osób niepełnosprawnych, a ich angielskie odpowiedniki (*peer support* oraz *peer consuelling*) są tłumaczone w rozmaity sposób. Wśród źródeł anglojęzycznych prezentujących zagadnienia w sposób kompleksowy i praktyczny warto wspomnieć o pracy zbiorowej dostępnej w sieci [Peerconsuelling. From victims of history to protagonists of life \(2008\)](#) i poradniku wydany przez ENIL [Peer Support for Independent Living A Training Manual \(2014\)](#).

Termin „wsparcie wzajemne” ma szersze znaczenie niż „doradztwo wzajemne”. Według wskazanego wyżej poradnika oznacza „pomoc i wsparcie, jakich osoby mające doświadczenia życia w określonej sytuacji życiowej, mogą udzielić ludziom

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

znajdującym się w podobnym położeniu”³.

Wyróżnia się następujące rodzaje tego wsparcia:

- wsparcie bezpłatne, realizowane spontanicznie – na przykład podczas rozmowy towarzyskiej;
- wsparcie zorganizowane, bezpłatne – realizowane w ramach nieformalnych grup wsparcia działających na zasadzie wolontariatu;
- wsparcie zorganizowane, płatne – realizowane przez osoby niepełnosprawne w ramach ich działalności zawodowej, na przykład w organizacjach pozarządowych.

Według autorów wspomnianego wcześniej opracowania amerykańskiego doradztwo wzajemne jest specyficzną formą doradztwa, którego celem jest uwłasnowolnienie (*empowerment*) osoby lub osób z niego korzystających. Wsparcie tego typu jest realizowane podczas sesji. Wykorzystuje metody i techniki z zakresu coachingu oraz mentoringu. Proces ten musi się opierać na wzajemnym uznaniu godności, doświadczeń życiowych i potrzeb osób w nim uczestniczących. Ma ono cel psychologiczny – wzmocnić poczucie własnej wartości i kontroli nad swoim życiem. Ma również cele praktyczne:

- otrzymanie nowych wiarygodnych informacji o dostępnych w danej społeczności formach wsparcia niezależnego życia;
- planowanie efektywnego korzystania ze wsparcia, na przykład tworzenie dziennego planu współpracy ze swoim asystentem;
- rozwój kompetencji samorzeczniczych – umożliwia dialog i współpracę np. z

³ European Network of Independent Living, Peer Support for Independent Living A Training Manual, Brussels 2014, wersja online: https://enil.eu/wp-content/uploads/2022/03/Peer-Support-Training-Manual-Final_281014.pdf.

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

instytucjami, od których zależą zmiany prawne umożliwiające realizację usług AOON w sposób systemowy lub finansowanie tych usług w skali ogólnopolskiej lub lokalnej.

Ponieważ obecnie usługi doradztwa wzajemnego nie są w Polsce realizowane w sposób systemowy, a program „Aktywni niepełnosprawni” jest pierwszym, w ramach którego będą dostępne, celem tego fragmentu szkolenia powinno być zniwelowanie obaw jego uczestników przed udziałem w takiej formie wsparcia. Warto wskazać pozytywne przykłady inicjatyw z zakresu wsparcia wzajemnego, choćby:

- międzynarodową grupę dyskusyjną użytkowników asystencji osobistej pod auspicjami ENIL;
- grupę samopomocową niepełnosprawnych rodziców, założoną i przez kilka lat moderowaną przez dr Dorotę Wiszejko-Wierzbicką z Uniwersytetu SWPS, a obecnie działającą bez formalnego moderatora.

Potrzebę skorzystania z doradztwa wzajemnego w ramach projektu „Aktywni niepełnosprawni” użytkownik zgłasza do specjalisty lokalnego właściwego dla miejsca zamieszkania użytkownika. Doradztwo wzajemne w projekcie świadczą osoby z niepełnosprawnościami, które już zostały zrekrutowane. Lista doradców znajduje się u lokalnych i regionalnych specjalistów AOON.

4.6 Monitoring i ewaluacja pracy asystenta

W tej części szkolenia trener w formie miniwykładu (15 minut) powinien przekazać uczestnikom informacje zawarte w *Standardzie usługi asystencji osobistej osoby z niepełnosprawnością – wersja po konsultacjach społecznych* (s. 89-91). Należy jednak podkreślić, iż nieformalna ewaluacja usług AOON może odbywać się częściej niż w terminach zawartych w tym dokumencie. Jest to zależne od ustaleń między użytkownikiem a asystentem.

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

W tym miejscu trener omawia zasady i narzędzia ewaluacji asystencji osobistej w ramach projektu „Aktywni Niepełnosprawni”:

- osobą odpowiedzialną za monitoring pracy asystentów jest specjalista lokalny (trener upewnia się, czy każdy uczestnik szkolenia ma kontakt do swojego specjalisty lokalnego),
- monitoring może odbywać się zdalnie (np. telefonicznie, przez platformę do komunikowania się) lub w miejscu świadczenia usługi asystenckiej,
- monitoringowi podlega również praca asystenta, który został zatrudniony w projekcie z polecenia użytkownika usługi,
- w przypadku dzieci i młodzieży do 16 roku życia udział w monitoringu biorą rodzice; w miarę możliwości dzieci również są obecne,
- uwagi do świadczonej usługi może mieć zarówno użytkownik, jak i asystent osobisty,
- uwagi do usług asystencji osobistej mogą być zgłaszane przez cały czas trwania projektu, w każdym jego momencie.

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

5. Tworzenie partnerskiej relacji pomiędzy użytkownikiem a asystentem osobistym

5.1 Przyczyny trudności w relacjach użytkownik usług – asystent

Ten fragment szkolenia ma formę miniwykładu (20 minut). Zaleca się, aby prowadzący szkolenie wskazać, że trudności w relacjach między użytkownikiem a asystentem mogą mieć różny stopień skomplikowania, a przede wszystkim różne źródła, wśród których wymienić można:

- nieprzestrzeganie zasad trójstronnego kontraktu lub indywidualnego zakresu czynnościowego usług AOON;
- niezrozumienie istoty asystencji osobistej lub *Standardu usługi asystencja osobista osoby z niepełnosprawnością* przez asystenta i/lub użytkownika AOON;
- niezaspokojenie określonych potrzeb użytkownika lub asystenta związanych ze wzajemną współpracą (np. potrzeby bezpieczeństwa, uznania);
- próby przejmowania kontroli przez asystenta nad życiem użytkownika bądź odwrotnie;
- nieprzestrzeganie zasad etycznych pracy asystenta;
- próby przejmowania kontroli nad realizacją usług AOON przez osoby trzecie;
- niewłaściwe traktowanie asystenta przez osoby z otoczenia użytkownika bądź odwrotnie;
- niestarannie przeprowadzone przez użytkownika szkolenie przygotowujące asystenta do współpracy;
- przekazywanie asystentowi przez użytkownika niejasnych lub nieprecyzyjnych instrukcji wykonania czynności;
- ignorowanie przez asystenta lub użytkownika sygnału „stop” lub

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

informacji zwrotnych komunikowanych przez drugą stronę;

- niezrozumienie przez asystenta lub użytkownika sposobu komunikowania się przez drugą stronę (mowy werbalnej, AAC, PJM, etc.);
- niezgodność stylu życia, szeroko pojętych przekonań, zainteresowań międzyasystentem a użytkownikiem;
- konflikt osobowości między asystentem a użytkownikiem;
- dążenie przez użytkownika lub asystenta do zmiany charakteru relacji np. z profesjonalnej na romantyczną;
- oczekiwanie użytkownika, że asystent będzie wspierał go także poza ramami trójstronnego kontraktu;
- oczekiwanie asystenta, że użytkownik będzie dodatkowo gratyfikował jego pracę (finansowo, rzeczowo, poprzez wsparcie emocjonalne);
- częsty brak dyspozycyjności asystenta lub jego małe zaangażowanie w wykonywane czynności.

Jak widać z powyższego wyliczenia, przyczyny trudności mogą być bardzo zróżnicowane. W określonych sytuacjach mogą występować łącznie.

Zaleca się, aby trener przekazał uczestnikom szkolenia, że:

- rozwiązanie problemu wymaga właściwego rozpoznania jego przyczyn;
- rozwiązanie danej sytuacji problemowej wymaga zaangażowania zarówno od użytkownika, jak i asystenta;
- im wcześniej i z większym zaangażowaniem użytkownik i asystent rozpoczną wspólną pracę nad rozwiązaniem problemu, tym większa szansa, że problem (nawet skomplikowany) uda się rozwiązać z korzyścią dla obu stron. Jednak im dłużej problem będzie lekceważony lub strony nie wykażą dobrej woli albo zaangażowania w jego rozwiązanie, tym większe niebezpieczeństwo eskalacji (nawet błahego) problemu i zakończenia współpracy;

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- do rozwiązania problemu przydatne może być doświadczenie wyniesione przez asystenta z superwizji i/lub przez asystenta z doradztwa wzajemnego;
- do rozwiązania problemu może się okazać niezbędne zaangażowanie osoby trzeciej (np. koordynatora usług, doradcy wzajemnego, mediatora).

Jeśli wystarczy czasu przeznaczonego na ten fragment szkolenia, podsumowując miniwykład trener, prosi uczestników o podanie 1-2 przykładów sytuacji trudnych, jakie pojawiły się w ich dotychczasowej współpracy z asystentami oraz wskazanie, jak problem został rozwiązany czy rozwiązanie przyniosło pożądany skutek.

5.2 Jak zaplanować wykonywanie czynności przy wsparciu asystenta osobistego?

Trener powinien przekazać uczestnikom szkolenia informację, że planowanie wykonywania czynności może być skomplikowane i długotrwałe. Zarówno od asystenta, jak i od użytkownika wymaga cierpliwości, empatii i zrozumienia dla ewentualnych błędów. Warto jednak poświęcić na to czas. Raz dobrze ułożony plan współpracy może funkcjonować nawet przez wiele lat. Oczywiście plan może być długotrwały, ale może też dotyczyć kilku miesięcy (np. do czasu zakończenia pilotażu instrumentu, tj. stycznia 2023 r.) lub nawet jednego dnia.

Plan można układać przed rozpoczęciem współpracy na kartce lub w pliku tekstowym lub metodą prób i błędów w trakcie dnia pracy asystenta. To użytkownik i asystent powinni wspólnie zdecydować, jaka forma będzie dla nich najlepsza.

Dużym wyzwaniem dla użytkownika może być określenie czasu potrzebnego na wykonanie danej czynności ze wsparciem asystenta, jeśli dotąd – z konieczności – wykonywał ją tylko samodzielnie. W tej sytuacji najlepsza będzie metoda prób i

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

błędów.

Jeśli użytkownik potrzebuje wsparcia swojego asystenta w wielu czynnościach, do zaplanowania współpracy można wykorzystać [macierz Eisenhoversa](#). Trener krótko omawia zasady tworzenia tej macierzy, a następnie zaprasza uczestników do samodzielnego jej uzupełnienia o czynności, które będą wymagały wsparcia asystenta osobistego w ciągu całego tygodnia (ewentualnie jednego dnia). Jeśli zadanie okaże się zbyt trudne do indywidualnego wykonania, trener powinien zaproponować wspólne przygotowanie tygodniowego planu w oparciu o potrzeby jednego z uczestników szkolenia.

UWAGA: trener powinien rozdać każdemu uczestnikowi wydrukowane czyste formularze z matrycą, a jeśli nad planem grupa będzie pracowała wspólnie – trener przenosi matrycę na flipchart i zapisuje w niej propozycje czynności wskazane przez uczestników.

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

1 WAŻNE I PILNE zdarzenia kryzysowe sprawy przeterminowane rzeczy „naglące” zaniedbania	2 WAŻNE I NIEPILNE planowanie szukanie rozwiązań i możliwości budowanie relacji rekreacja i odpoczynek dokumenty biurowe
3 NIEWAŻNE I PILNE błahe rzeczy „naglące” poszczególne spotkania, telefony, rachunki do uregulowania	4 NIEWAŻNE I NIEPILNE złodzieje czasu poszczególne e-maile niektóre przyjemności

źródło: <http://projektantczasu.pl/wp-content/uploads/2013/05/macierz-E.jpg>

Trener zachęca użytkowników, którzy wcześniej korzystali ze wsparcia asystenta, do podzielenia się z innymi swoimi doświadczeniami w zakresie planowania współpracy z asystentem.

Czas na omówienie narzędzia, opracowanie planu oraz ewentualną dyskusję: ok. 30 minut.

5.3 Jak informować asystenta o swoich potrzebach i ograniczeniach sprawności?

Przystępując do realizacji tego elementu szkolenia, trener powinien mieć świadomość, że przekazywanie takich informacji może być dla użytkowników problematyczne z wielu powodów. Na przykład:

- Użytkownik może nie mieć doświadczenia w otwartym komunikowaniu

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

swoich potrzeb, gdyż opiekunowie faktyczni, od codziennego wsparcia których był dotąd uzależniony, negatywnie przyjmowali takie komunikaty lub ignorowali je. Użytkownik może wręcz nie być świadomy, że ma prawo do otwartego komunikowania swoich potrzeb i problemów;

- Użytkownik może nie mieć doświadczenia w otwartym komunikowaniu swoich potrzeb, gdyż opiekunowie faktyczni do tej pory przejmowali odpowiedzialność za komunikowanie ograniczeń i potrzeb użytkownika wobec osób trzecich;
- Użytkownik może nie akceptować swoich ograniczeń wynikających z niepełnosprawności, a nawet samego faktu swojej niepełnosprawności. Użytkownik może nie akceptować niektórych swoich potrzeb i/lub faktu, że do ich realizacji potrzebuje wsparcia asystenta;
- Użytkownik może odczuwać lęk lub wstyd związany z tym, że ma komunikować asystentowi swoje ograniczenia i potrzeby w zakresie podstawowych potrzeb życiowych. Użytkownik może również odczuwać skrępowanie lub złość związane z tym, że asystent – osoba obca – musi widzieć jego ciało (być może także nagie) i/lub dotykać go.

Zasadniczym elementem tego fragmentu szkolenia jest ćwiczenie polegające na przeprowadzeniu symulacji rozmowy użytkownika z asystentem na temat własnych ograniczeń sprawności i potrzeb. W trakcie rozmów w parach trener monitoruje ich przebieg i ewentualnie zachęca do rozmowy, pomaga w formułowaniu wypowiedzi, itp.

Sugerowany czas realizacji zadania: 15 minut.

5.4 W jaki sposób przekazywać asystentowi instrukcje wykonania poszczególnych czynności?

Wprowadzając do tej części szkolenia, trener powinien zaznaczyć, że to użytkownik



Ministerstwo Rodziny
i Polityki Społecznej



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

jest odpowiedzialny za przekazywanie swojemu asystentowi stosownych instrukcji. Im bardziej konkretnie, w sposób zdecydowany i precyzyjny instrukcja zostanie przekazana, tym lepsza efektywność i jakość wykonanej czynności. Kluczowe znaczenie ma, aby użytkownik i asystent znali i używali tego samego sposobu komunikowania się (werbalnego, AAC, PJM itd.).

Możliwość samodzielnego przekazania asystentowi instrukcji wykonania poszczególnych czynności powinien mieć również użytkownik będący osobą niepełnoletnią lub ubezwłasnowolnioną całkowicie. Jeśli jednak użytkownik nie jest w stanie samodzielnie sformułować lub przekazać jasnych instrukcji, może skorzystać ze wsparcia osoby z najbliższego otoczenia, asystenta prawnego lub ewentualnie innej osoby bardzo dobrze znającej potrzeby, przyzwyczajenia i możliwości użytkownika.

Trener powinien zwrócić uwagę, że także asystent ma prawo przekazywać użytkownikowi informacje zwrotne na temat wykonywanych czynności lub własnych odczuć z nimi związanych. Asystent, zwłaszcza bardziej doświadczony, może zaproponować użytkownikowi określony sposób realizacji danej czynności. Użytkownik ma jednak prawo nie skorzystać z sugestii asystenta.

Niezwykle istotne jest przekazanie uczestnikom szkolenia informacji o zasadach i konsekwencjach użycia sygnału „stop”. Informacje na ten temat znajdują się w *Zasadach etycznych pracy asystenta osobistego*.

Zaleca się, aby trener „odczarował” pojęcie szkolenia indywidualnego, które w przyszłych użytkownikach AOON może budzić zaniepokojenie i poczucie, że do jego przeprowadzenia potrzebne są szczególne kwalifikacje i zdolności dydaktyczne. Tymczasem chodzi o udzielenie instruktażu wykonywania poszczególnych czynności w sposób otwarty, precyzyjny i wyczerpujący.

Użytkownik powinien kolejno:

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- poinstruować asystenta, w jaki sposób powinien on wykonać daną czynność;
- odpowiedzieć na ewentualne pytania asystenta dotyczące sposobu wykonania danej czynności;
- poprosić asystenta o wykonanie danej czynności i skorygować ewentualne błędy.

Jeśli jest to możliwe, zaleca się aby użytkownik, korzystając ze wsparcia osoby lub osób trzecich, pokazał asystentowi, w jaki sposób daną czynność należy wykonać. Powyższe dotyczy zwłaszcza czynności, w których określony sposób ich wykonania oraz jego precyzja, ma istotne znaczenie dla bezpieczeństwa oraz dobrostanu psychicznego i fizycznego użytkownika.

Trener powinien zwrócić uwagę uczestników szkolenia na potrzebę udzielenia instruktażu wykonania danych czynności w miejscach i warunkach takich samych jak te, w których asystent będzie regularnie je wykonywał. W szczególności nie zaleca się udzielania asystentowi instruktażu wykonania czynności regularnie wykonywanych poza domem – w warunkach domowych.

W dalszej części trener zachęca uczestników do ćwiczenia. Ćwiczenie to:

- powinno zostać zrealizowane w parach, które uczestnicy utworzą z osobami, z którymi jeszcze w parze nie pracowali,
- będzie polegało na symulacji przekazywania przez użytkownika instrukcji wykonania jednej czynności, najlepiej trudnej albo złożonej (można wybrać czynność zapisaną wcześniej w planie wykonywania czynności),

Rozmowa w parach powinna trwać ok. 15 minut.

Uwaga: Jeśli będzie to możliwe, warto na tę część szkolenia zaprosić asystentów osobistych. Wówczas każdy użytkownik powinien utworzyć parę z asystentem i jemu przekazać stosowne instrukcje. Po zakończeniu symulacji rozmowy trener zaprasza do dyskusji w grupie, w trakcie której uczestnicy odpowiedzą na pytania:

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- jakie czynności wybrali, aby udzielić instrukcji wykonania?
- jakie mają wrażenia z tej rozmowy?
- czy pojawiły się jakieś zaskoczenia?
- co sprawiło im trudność w instruowaniu?
- co ułatwiało, a co utrudniało zrozumienie instrukcji?
- jakie wnioski dla siebie wyciągnęli z tej rozmowy?
- w jaki sposób zamierzają przeprowadzić szkolenie szczegółowe dla swoich asystentów? (jeśli już to zrobili, to w jaki sposób to szkolenie przeprowadzili).

Trener w podsumowaniu zachęca uczestników szkolenia do wymienienia lub wypisania w punktach najważniejszych treści, które zamierzają przekazać swoim asystentom w trakcie szkolenia, o którym mowa. Jeśli w symulacji rozmowy brali udział asystenci, również powinni zabrać głos w tej dyskusji.

Czas trwania dyskusji: 15 minut.

5.5. Relacja z użytkownikiem usług AOON z perspektywy asystenta

W tej części trener powinien pamiętać o tym, że spojrzenie na realizację usług z perspektywy asystenta prawdopodobnie będzie dla użytkowników trudne. Trudne może być nawet spojrzenie na realizację wsparcia dla osoby niepełnosprawnej z perspektywy osoby sprawnej, zwłaszcza dla osób z trudnościami poznawczymi i/lub z doświadczeniem niepełnosprawności od urodzenia lub wczesnego dzieciństwa. Warto jednak podjąć wysiłek przedstawienia użytkownikom perspektywy asystenta, ponieważ daje to dobre podwaliny współpracy. Tę część szkolenia można zrealizować na przykład poprzez:

- krótką (10-15 minut) wypowiedź asystenta zaproszonego do jej wygłoszenia

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

na żywo podczas szkolenia lub wysłuchanie/obejrzenie wypowiedzi asystenta utrwalonej na nośniku audio/video. W przypadku spotkania z asystentem na żywo (stacjonarnie lub zdalnie), warto umożliwić uczestnikom zadawanie pytań asystentowi;

- burzę mózgów na forum grupy – trener prosi uczestników o podanie wszystkich możliwych sytuacji podczas wzajemnej współpracy, wraz z uzasadnieniem, dlaczego dana sytuacja może być trudna dla asystenta. Sytuacje często zgłaszane przez uczestników szkolenia można następnie omówić na forum. Trener może zapytać uczestników szkolenia o to, które z podanych sytuacji byłyby trudne także dla nich. Analiza odpowiedzi na powyższe pytanie prowadzić będzie do wniosku, że większość danych sytuacji jest trudna zarówno dla użytkownika, jak i dla asystenta. Następnie można przejść do krótkiej dyskusji na temat tego, jakie potrzeby dotyczące wzajemnej relacji ma użytkownik, a jakie asystent. Część tych potrzeb zapewne również będzie wspólna.

5.6 Etyczne aspekty korzystania ze wsparcia asystenta osobistego

Rekomenduje się, aby trener wskazał uczestnikom, że zasady etyczne podczas współpracy dotyczą nie tylko asystenta, lecz również użytkownika usług. W dokumencie *Standard usługi asystencja osobista osoby z niepełnosprawnością – wersja po konsultacjach społecznych* nie zostały sformułowane zasady etyczne korzystania z usług AOON. Częściowo można je wydedukować z *Zasad etycznych pracy asystenta* (s. 85-89). W zależności od możliwości poznawczych uczestników szkolenia oraz oceny efektywności ich pracy warsztatowej trener powinien:

- Zaproponować uczestnikom szkolenia stworzenie własnej listy zasad etycznych dla użytkowników AOON na podstawie wskazanego dokumentu oraz własnych refleksji;

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- Samemu stworzyć *ad hoc* taką listę na podstawie źródeł, a następnie omówić ją z uczestnikami szkolenia.

Wśród proponowanych zasad powinny znaleźć się np.:

- Dotrzymywanie zasad współpracy zawartych w kontrakcie;
- Nieoczekiwanie, że asystent będzie przejmował odpowiedzialność za decyzje użytkownika i ich skutki;
- Nieoczekiwanie, że asystent będzie podzielał wartości, poglądy, wybory życiowe, zainteresowania użytkownika;
- Szacunek użytkownika dla asystenta osobistego, poszanowanie jego godności, przekazywanie mu zrozumiałych instrukcji w sposób, który nie będzie agresywny lub lekceważący;
- Szacunek użytkownika dla wartości, poglądów, wyborów życiowych, zainteresowań asystenta;
- Szacunek wobec prywatności i czasu wolnego – użytkownik nie powinien interesować się życiem prywatnym asystenta oraz kontaktować się z nim poza ustalonymi godzinami współpracy, chyba, że kontakt jest wynikiem nagłej i ważnej potrzeby użytkownika lub leży w interesie asystenta;
- Punktualność, odwoływanie umówionych spotkań z asystentem osobistym bez żadnej zwłoki;
- Niepożyczanie pieniędzy ani przedmiotów od asystenta osobistego;
- Przestrzeganie ustalonej formy zwracania się do asystenta;
- Przeprowadzenie szkolenia szczegółowego dla asystenta według najlepszej wiedzy i z zaangażowaniem;
- Respektowanie sygnału „stop” komunikowanego przez asystenta;
- Konkretnie i precyzyjne komunikowanie asystentowi swoich ograniczeń i potrzeb;
- Precyzyjne przekazywanie asystentowi instrukcji dotyczących wykonywania

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

przez niego czynności;

- Udzielanie asystentowi zgodnych z własnymi odczuciami informacji zwrotnych na temat wykonywanych przez niego usług;
- Przyjmowanie komunikowanych przez asystenta informacji zwrotnych dotyczących współpracy i wyciąganie konstruktywnych wniosków;
- Podpisywanie zgodnie z prawdą wszelkich dokumentów stanowiących podstawę do wypłaty asystentowi wynagrodzenia za wykonaną pracę (w przypadku pełnienia roli bezpośredniego pracodawcy dla swojego asystenta – terminowa wypłata wynagrodzenia przez użytkownika).
- Dążenie do polubownego i efektywnego rozwiązywania ewentualnych konfliktów z asystentem – także przy wsparciu reprezentanta usługodawcy lub mediatora;
- Korzystanie przez użytkownika z doradztwa wzajemnego w celu zwiększenia jakości współpracy z asystentem;
- Udzielanie zgodnych z prawdą i własnymi odczuciami informacji dotyczących pracy asystenta podczas jej ewaluacji oraz kontroli przeprowadzanych przez przedstawicieli usługodawcy;
- Zapobieganie niewłaściwego traktowania asystenta i/lub utrudniania jego pracy przez osoby bliskie użytkownikowi AOON;
- Równe traktowanie przez użytkownika wszystkich asystentów, którzy pracują na jego rzecz.

5.7 Asystent w kontakcie z otoczeniem użytkownika – osoby bliskie i postronne

Rekomenduje się, aby trener wskazał uczestnikom generalną zasadę, że osoby bliskie użytkownikowi (nawet tak bliskie jak partnerzy, rodzice, rodzeństwo, dzieci) oraz osoby udzielające użytkownikowi wsparcia w codziennym funkcjonowaniu nie są stronami relacji między użytkownikiem a asystentem. Co do zasady, nie powinni wydawać asystentowi poleceń ani przekazywać mu instrukcji. Powyższe jest możliwe



Ministerstwo Rodziny
i Polityki Społecznej



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

tylko w sytuacji, gdy ograniczenia poznawcze i/lub komunikacyjne użytkownika są tak znaczące, że nawet ze wsparciem i przy użyciu odpowiednich metod nie jest on w stanie zakomunikować asystentowi własnej woli i/lub przekazać instrukcji wykonania czynności. W takiej sytuacji konieczne będzie interpretowanie przez asystenta woli użytkownika na podstawie przekazywanych przezeń sygnałów (werbalnych lub niewerbalnych). Zwłaszcza w początkowym okresie współpracy z użytkownikiem, o którym mowa, w interpretowaniu jego woli pomoc najbliższych może okazać się niezbędna.

Użytkownicy usług AOON, którzy nie doświadczają znaczących trudności poznawczych i/lub komunikacyjnych, są odpowiedzialni za wprowadzenie swoich asystentów w przestrzeń organizacyjną, w których będą wykonywać pracę, na przykład mieszkanie, miejsce pracy, miejsce regularnego spędzania wolnego czasu. Wprowadzenie powinno obejmować:

- Przedstawienie asystenta wszystkim osobom, z którymi będzie się stykał w danym miejscu/miejscach – np. domownikom, współpracownikom, kolegom.
- Poinformowanie tych osób, na czym będzie polegać praca asystenta.

Użytkownik powinien w jasny sposób zakomunikować, że sam będzie:

- uzgadniał z asystentem zasady współpracy ujęte w trójstronnym kontrakcie;
- decydował o szczegółach wykonania czynności przez asystenta – czasie, miejscu, sposobach ich wykonania;
- udzielał asystentowi szczegółowych instrukcji dotyczących sposobu wykonania danej czynności oraz informacji zwrotnych w tym zakresie;
- dokonywał zarówno formalnej, jak i nieformalnej ewaluacji pracy asystenta.

Trener powinien zaznaczyć, że użytkownicy usług AOON powinni w sposób

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

zdecydowany i wprost przeciwstawiać się próbom przejmowania kontroli nad pracą asystenta przez osoby trzecie, w tym także osoby najbliższe użytkownikowi. Takie próby ze strony osób z otoczenia ON mogą się pojawiać. Mogą być różnie motywowane, na przykład troską danej osoby o dobro użytkownika.

Każda sytuacja tego typu wymaga odrębnej analizy. Do jej rozwiązania użytkownik może potrzebować wsparcia doradcy wzajemnego i/lub koordynatora usług AOON. Użytkownicy powinni zdecydowanie przeciwstawiać się m.in. lekceważeniu, obrażaniu i agresji wobec asystenta przejawianej w różnych formach przez otoczenie użytkownika.

Część problemów, o których mowa powyżej, może pojawić się także podczas kontaktów asystenta z osobami sporadycznie lub przypadkowo spotkanymi przez użytkownika. Warto aby również wobec tych osób użytkownik jasno powiedział np. “To jest mój asystent. Nazywa się.... Wspiera mnie w życiu codziennym. Ale proszę mówić bezpośrednio do mnie. Jeśli będę potrzebował wsparcia mojego asystenta, sam go o nie poproszę”.

5.8 Mediacja, superwizja, doradztwo wzajemne – w kontekście rozwiązywania sytuacji trudnych

W tym miejscu szkolenia trener odwołuje się do kwestii poruszonych w module nr 3, z tym, że zwraca uwagę na znaczenie mediacji, superwizji i doradztwa wzajemnego w procesie rozwiązywania sytuacji trudnych. Zaleca się, aby szkoleniowiec mocno podkreślił, że sytuacje trudne będą nieodzownym elementem relacji między asystentem a użytkownikiem AOON. Takie stwierdzenie odnosi się w szczególności do długotrwałej i intensywnej współpracy.

Przystępując do realizacji tej części szkolenia, trener napotka na problem braku materiałów, z pomocą których mógłby pogłębić swoją wiedzę w tym zakresie. Trudno szukać nawet źródeł obcojęzycznych w wolnym dostępie. Odpowiednie teksty w języku polskim trzeba będzie dopiero stworzyć, tym bardziej, że *Standard*

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

usługi asystencja osobista osoby z niepełnosprawnością – wersja po konsultacjach społecznych nie zawiera konkretnych scenariuszy prowadzenia wymienionych wyżej form wsparcia. Tymczasem pozostaje odniesienie treści dotyczących wsparcia w innych kontekstach do specyfiki sytuacji użytkowników AOON lub ich asystentów osobistych.

Celem tej części szkolenia nie jest uzyskanie przez uczestnika pogłębionej i akademickiej wiedzy, lecz zarysowanie możliwości, jakie te formy wsparcia stwarzają w zakresie rozwiązania sytuacji trudnych. Spośród wymienionych form jedynie doradztwo wzajemne (*ang. peer consuelling*) jest formą interakcji oryginalnie stworzoną dla wsparcia rozwiązań gwarantujących niezależne życie. Mediacja i superwizja są działaniami o znacznie szerszym zastosowaniu. Ta pierwsza jest pokojową metodą wykorzystania sporów, wykorzystywaną między innymi podczas procesów sądowych odnoszących się do prawa cywilnego⁴.

Trudniejsza do zdefiniowania jest superwizja. Ma ona bowiem odrębne definicje w zależności od tego, czy jest wykorzystywana w psychoterapii, pracy socjalnej, innych zawodach pomocowych, czy też w coachingu. Wspólnym elementem wszystkich definicji jest wskazanie, że superwizja to ustrukturyzowana rozmowa pomiędzy certyfikowanym superwizorem a osobą wspieraną na temat doświadczeń tej osoby związanych z pomaganiem innym ludziom.

Doradztwo wzajemne przeznaczone jest dla użytkowników AOON, zaś superwizja – dla asystentów. Obie strony relacji mogą korzystać z mediacji. Trener przypomina, że potrzebę skorzystania z powyższych form wsparcia w ramach projektu „Aktywni niepełnosprawni” należy zgłaszać do specjalisty lokalnego właściwego dla miejsca

⁴ E. Jastrzębska, *Mediacja jako metoda rozwiązywania konfliktów. Mediacja w sprawach rodzinnych i opiekuńczych*, „Kwartalnik Naukowy Fides et Ratio” 2014, 3(19), str. 167.

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

zamieszkania użytkownika.

5.9 Zakończenie szkolenia

Według Dominiki Cieślikowskiej „celem zakończenia jest utrwalenie przekazywanych informacji i ćwiczonych kompetencji, uporządkowanie ich, zmotywowanie osób do ich zastosowania oraz zamknięcie relacji, które nawiązały się w grupie”⁵. W ostatnim fragmencie szkolenia warto poprosić każdego uczestnika o odpowiedź na pytania:

- co w całym szkoleniu było dla niego najcenniejsze? co istotnego dla siebie wynosi ze szkolenia?
- czego w szkoleniu zabrakło? jakie tematy powinny być jeszcze poruszone? a może jakieś elementy były niepotrzebne?

Trener kończy spotkanie podziękowaniem za wspólną pracę, aktywny udział i poświęcony czas.

⁵ Cieślikowska D., *Antydyskryminacja...*, s. 214.

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

6. Literatura i źródła internetowe

- a. Asystencja osobista osób z niepełnosprawnością w świetle analiz wybranych rozwiązań zagranicznych oraz systemu i doświadczeń krajowych. Raport zbiorczy. (w ramach projektu „Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”) (2021).
- b. Europejska Sieć Niezależnego Życia <https://enil.eu/>
- c. [Greniuk A., Założenia koncepcji niezależnego życia osób z niepełnosprawnością w Europejskiej Sieci na rzecz Niezależnego Życia.](#) [w:] Zrozumieć niepełnosprawność. Problemy. Badania. Refleksje, Łódź 2021, <http://hdl.handle.net/11089/40238>
- d. [Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych sporządzona w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r.](#)
- e. [Komentarz Generalny numer 5 do Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych](#)
- f. [Opis instrumentu Budżet osobisty](#) (w ramach projektu „Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych) (2021).
- g. Barbuto R., Ferrarese G., Griffo G., Napolitano E., Spinuso G., [Peer consuelling. From victims of history to protagonists of life](#) (2008).
- h. [Peer Support for Independent Living A Training Manual](#) (2014).
- i. [Standard usługi asystencja osoby z niepełnosprawnością](#) (w ramach projektu „Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych).
- j. [Superwizja pracy socjalnej](#), pod red. M. Grewińskiego i B. Skrzypczaka, Warszawa (2014).

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- k. Twardowski A., *Społeczny model niepełnosprawności – analiza krytyczna*, „Studia edukacyjne”, 48 (2018).
- l. [Wojciechowski T., Skuteczna współpraca w zespole interdyscyplinarnym](#), Materiały dla uczestników seminarium „Współpraca członków Zespołów Interdyscyplinarnych/ Grup Roboczych realizujących procedurę Niebieskie Karty” ,
https://rops.krakow.pl/pliki/Polityka_spoieczna/ROPS_SEMINARIUM_MATERIALY.pdf
- m. Wybrane rozwiązania lokalne i regionalne w projektach realizowanych w latach 2016-2020 w zakresie asystencji osobistej osób z niepełnosprawnością. Raport z analizy (w ramach projektu „Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”) (2021).



Ministerstwo Rodziny
i Polityki Społecznej



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

Załącznik nr 1: Zestawienie twierdzeń do realizacji szkolenia

model charytatywny:

- osoba niepełnosprawna to osoba pokrzywdzona przez los, która potrzebuje ciągłej pomocy
- osoba niepełnosprawna jest przedmiotem opieki ze strony innych
- organizacja oraz zarządzanie wsparciem leży w gestii głównie członków wspólnot religijnych

model medyczny:

- niepełnosprawność to stan długotrwałego ograniczenia funkcji organizmu człowieka wynikający z ograniczonej sprawności funkcji fizycznych i umysłowych
- kluczowe znaczenie we wspieraniu osób niepełnosprawnych mają specjaliści – lekarze, fizjoterapeuci, psychologowie
- niepełnosprawność to ułomność człowieka, którą należy wyeliminować lub przynajmniej częściowo ją skompensować w celu upodobnienia się jednostki do zdrowej części społeczeństwa

model społeczny:

- celem wsparcia osoby z niepełnosprawnością jest jej niezależne funkcjonowanie w społeczeństwie i na rynku pracy
- ograniczeniem dla codziennego funkcjonowania osoby niepełnosprawnej są bariery fizyczne występujące w przestrzeni publicznej oraz bariery w sposobie zorganizowania społeczeństwa



Ministerstwo Rodziny
i Polityki Społecznej



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- osoby z niepełnosprawnościami będą aktywne społecznie, jeśli przestrzeń publiczna, w jakiej funkcjonują, będzie pozbawiona barier fizycznych i organizacyjnych

model prawno-człowieczy:

- prawa osoby z niepełnosprawnością nie zależą od dobrej woli pełnosprawnej części społeczeństwa, ale wynikają z obowiązującego prawa międzynarodowego
- niepełnosprawność wynika jednocześnie z uwarunkowań biologicznych (osobowych) i społecznych (środowiskowych)
- osoba z niepełnosprawnością ma takie same prawa jak inni obywatele i powinna egzekwować te prawa, używając określonych procedur krajowych i międzynarodowych



Ministerstwo Rodziny
i Polityki Społecznej



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

Załącznik nr 2: Zakres czynności asystent osobistego

Uwaga! Zestaw zawiera zarówno czynności, które asystent może wykonywać, jak i te, których wykonywać nie powinien.

Zadaniem uczestników szkolenia jest wybranie tych czynności, które znajdują się w ramowym zakresie czynności asystenta i przyporządkowanie do jednego z obszarów:

- czynności samoobsługowe,
- czynności zlecone przez lekarza lub związane z rehabilitacją,
- czynności związane z prowadzeniem gospodarstwa domowego i pełnieniem ról w rodzinie,
- przemieszczanie się,
- komunikowanie się z innymi osobami,
- nawiązywanie kontaktów społecznych i rozwijanie aktywności społecznej.

korzystanie z toalety
mycie głowy, mycie ciała, kąpiel
czesanie
kąpanie dziecka osoby wspieranej
golenie
wykonanie nieskomplikowanych elementów makijażu

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

obcinanie paznokci rąk i nóg
karmienie osoby wspieranej (równie za pomocą PEG lub sondą)
zmiana pozycji, np. przesiadanie się z łóżka lub na łóżko, z krzesła lub na krzesło, fotel, ułożenie się w łóżku, usadzenie w wózku
zapobieganie powstawaniu odleżyn lub odparzeń
zmiana pieluchomajtek i wkładów higienicznych
słanie łóżka i zmiana pościeli
podawanie leków
opatrywanie ran
oklepywanie
stosowanie okładów i kompresów
wykonywanie ćwiczeń rehabilitacyjnych za osobę wspieraną
realizacja recept lekarskich

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

sprzątanie mieszkania za osobę wspieraną, w tym urządzeń codziennego użytku i sanitarnych oraz wynoszenie śmieci
robienie zakupów bez udziału osoby wspieranej
przenoszenie dużych zakupów ze sklepu do domu osoby wspieranej
gotowanie posiłków dla najbliższej rodziny osoby wspieranej
towarzyszenie osobie z niepełnosprawnością w sklepie, np. informowanie o lokalizacji towarów na półkach, podawanie towarów z półek, wkładanie towarów do koszyka/wózka sklepowego, niesienie koszyka/prowadzenie wózka osoby z niepełnosprawnością lub wózka sklepowego, pomoc przy kasie
robienie zakupów według listy sporządzonej przez najbliższe otoczenie osoby wspieranej
mycie okien w mieszkaniu osoby wspieranej
utrzymywanie w czystości i sprawności sprzętu ułatwiającego codzienne funkcjonowanie (np. wózek, balkonik, podnośnik, kule, elektryczna szczoteczka do zębów, elektryczna golarka etc.),
pranie i prasowanie odzieży i pościeli
oddanie i odbiór odzieży i pościeli z pralni bez obecności osoby wspieranej
podanie dziecka do karmienia, podniesienie, przeniesienie lub przewinięcie go
zabawa z dzieckiem osoby wspieranej
odrabianie zadań z dzieckiem osoby wspieranej bez obecności tej osoby
wsparcie osoby z niepełnosprawnością w zabawie z dzieckiem
transport dziecka osoby wspieranej np. odebranie ze żłobka, przedszkola, szkoły bez obecności osoby z niepełnosprawnością

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

transport dziecka osoby wspieranej np. odebranie ze żłobka, przedszkola, szkoły w obecności osoby z niepełnosprawnością
transport zwierząt domowych, np. do weterynarza, bez obecności osoby wspieranej
pchanie wózka
pomoc w pokonywaniu barier architektonicznych np. schody, krawężniki, otwieranie drzwi osobom chodzącym
pomoc w orientacji przestrzennej osobom niewidomym, słabowidzącym i głuchoniewidomym
pomoc we wsiadaniu do i wysiadaniu z tramwaju, autobusu, samochodu, pociągu i innych środków transportu
asystowanie podczas podróży środkami komunikacji publicznej, w tym służącymi do transportu osób niepełnosprawnych oraz taksówkami
transport osoby wspieranej własnym samochodem asystenta
transport osoby wspieranej samochodem będącym własnością osoby z niepełnosprawnością, członka jej rodziny
obsługa komputera, tabletu, telefonu komórkowego i innych urządzeń i przedmiotów służących komunikacji
wyjście na spacer
załatwianie spraw urzędowych osoby wspieranej, bez udziału tej osoby
udział w praktykach religijnych w zastępstwie osoby wspieranej
asystowanie podczas obecności osoby z niepełnosprawnością w kinie, teatrze, muzeum, restauracji, kawiarni, wydarzeniu plenerowym itp.

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

asystowanie podczas praktyk religijnych, w tym w miejscach kultu religijnego
załatwianie spraw urzędowych i związanych z poszukiwaniem pracy np. w rozmowie z urzędnikiem w przypadku trudności z werbalnym komunikowaniem się
pisanie prac zaliczeniowych uczącej się osobie wspieranej
wsparcie w wypełnianiu formularzy
asysta podczas rozmowy kwalifikacyjnej
wsparcie techniczne w realizacji obowiązków zawodowych osoby wspieranej
wsparcie w rozmowie z otoczeniem w przypadku trudności z werbalnym komunikowaniem się
notowanie dyktowanych przez osobę z niepełnosprawnością treści ręcznie i na komputerze
pomoc w zmianie ubioru i pozycji podczas wizyt lekarskich, zabiegów rehabilitacyjnych, ćwiczeń fizjoterapeutycznych, pobytu na pływalni itp.
wsparcie w załatwianiu spraw w punktach usługowych w obecności osoby wspieranej
w przypadku osób z niepełnosprawnością intelektualną lub takich, które nie mają doświadczenia w niezależnym decydowaniu o własnej aktywności życiowej, proponowanie różnych aktywności, działań kształtujących niezbędne kompetencje społeczne, samodzielność, sprawczość, współdziałanie
podejmowanie decyzji za osobę z niepełnosprawnością intelektualną
wsparcie w przekazaniu oświadczenia woli użytkownika