

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

Załącznik nr 18 do Standardu usługi asystencja osobista osoby z niepełnosprawnością

Procedury reagowania w sytuacjach kryzysowych w relacji użytkownik – asystent osobisty

Poniżej przedstawiamy przykłady trudnych sytuacji związanych z usługą asystencji osobistej. W każdym przypadku omawiamy przykładowe symptomy oraz sugerowane reakcje. Katalog sytuacji trudnych powinien być przeanalizowany w trakcie szkoleń ogólnych dla asystentów osobistych oraz szkoleń dla użytkowników AOON. Zestawienie może być modyfikowane i rozszerzane o sytuacje i procedury wypracowane przez podmioty świadczące asystencję osobistą.

Użytkownik narusza przyjęte zasady współpracy

Sytuacja dotyczy naruszania przez osobę z niepełnosprawnością praw pracowniczych asystenta osobistego; naruszania zapisów kontraktu dwustronnego w przypadku samodzielnego zarządzania usługami przez użytkownika lub kontraktu trójstronnego w przypadku wyboru przez użytkownika innej formy zarządzania usługą

Przykładowe symptomy:

- asystent osobisty nie otrzymuje na czas wynagrodzenia za pracę od osoby z niepełnosprawnością, która bezpośrednio zarządza usługami;
- użytkownik łamie inne zapisy kontraktu (np. dobową normę czasu pracy, zakres czynności)

Reakcja:

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- asystent osobisty wzywa osobę z niepełnosprawnością do zaprzestania naruszeń jego praw pracowniczych;
- asystent osobisty powiadamia usługodawcę o naruszeniach praw asystenta osobistego przez użytkownika;
- usługodawca wprowadza mediacje między użytkownikiem z asystentem osobistym;
- asystent osobisty zgłoszą sprawę do Państwowej Inspekcji Pracy lub sądu cywilnego;
- strony formalnie kończą współpracę.

Jedna ze stron dopuszcza się przemocy fizycznej lub psychicznej

Przykładowe symptomy:

- obrażenia ciała ofiary;
- rozpowszechnianie, wykorzystywanie do celów niezgodnych z umową informacji pozyskanych od ofiary lub osób trzecich;
- zachowania świadczące o doświadczaniu przemocy psychicznej, np. wycofanie, agresja, pasywność, bierność.

Reakcja:

- ofiara przekazuje sprawcy przemocy sygnał „stop”;
- asystent osobisty bierze udział w superwizji;
- użytkownik uczestniczy w doradztwie wzajemnym,
- sprawca zawiadamia organy ścigania o doświadczanej przemocy;
- ofiara konsultuje się z podmiotem wspierającym ofiary przemocy;
- strony formalnie kończą współpracę;
- usługodawca wyklucza użytkownika z możliwości korzystania z usług świadczonych przez usługodawcę;

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- organizator lub usługodawca wyklucza asystenta osobistego z możliwości świadczenia asystencji osobistej.

Jedna ze stron relacji dopuszcza się czynów zabronionych

Sytuacja dotyczy popełniania przez użytkownika lub asystenta w czasie realizacji usługi: czynów zabronionych, niezgodnych z prawem lub z normami współżycia społecznego, szkodzących osobom trzecim; działania na szkodę własną.

Przykładowe symptomy:

- obserwacja zachowania sprawcy powyższych działań przez drugą stronę relacji;
- informacje przekazane drugiej stronie relacji lub usługodawcy.

Reakcja:

- druga strona próbuje sprawdzić prawdziwość uzyskanych informacji w rozmowie ze sprawcą wymienionych działań;
- druga strona przekazuje sprawcy tych działań sygnał „stop”;
- druga strona odwołuje się do przyjętych zasad współpracy (kodeks etyczny, kontrakt dwu- i trójstronny), przepisów prawa lub współżycia społecznego;
- druga strona zawiadamia właściwe jednostki (ścigania, służby zdrowia);
- strony formalnie kończą współpracę.

Asystent osobisty nie rozumie instrukcji wydawanych przez użytkownika

Przykładowe symptomy:

- asystent osobisty podejmuje działania niezgodne z instrukcjami użytkownika lub nie podejmuje żadnych działań;

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- asystent osobisty ignoruje instrukcje użytkownika i działa „po swojemu”;
pasywna agresja;
- instrukcje osoby z niepełnosprawnością są niejasne z powodu trudności ich określenia i nazwania (zdefiniowanie potrzeb utrudnione ograniczeniami poznawczymi lub innymi).

Reakcja:

- asystent osobisty zgłasza problem osobie z niepełnosprawnością;
- osoba z niepełnosprawnością dyskutuje z asystentem i wybiera stosowne rozwiązania;
- następuje zmiana kanału komunikacji (np. z werbalnego na AAC lub PJM), zastosowanie gestów do bieżącej komunikacji;
- skorzystanie ze wsparcia osób trzecich, które lepiej od asystenta osobistego komunikują się z użytkownikiem (zbyt częste korzystanie z tego rozwiązania nie jest zalecane);
- poruszenie przez osoby z niepełnosprawnością problemu podczas sesji doradztwa wzajemnego;
- w sytuacji zagrożenia życia, zdrowia lub bezpieczeństwa użytkownika asystent osobisty sam podejmuje decyzje o działaniach adekwatnych do sytuacji, działając w dobrej wierze, zgodnie z kodeksem etycznym asystenta osobistego.

Przekraczanie granic dystansu intymnego

Sytuacja dotyczy pracy z ciałem użytkownika AON, przekraczania dystansu intymnego w sytuacji codziennej rutyny, np. pomoc w toalecie, reakcje fizjologiczne osoby z niepełnosprawnością.

Przykładowe symptomy:



„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- uczucie strachu, zażenowania, obrzydzenia asystenta osobistego lub osoby z niepełnosprawnością;
- pobudzenie seksualne osoby z niepełnosprawnością lub asystenta osobistego.

Reakcja:

- przekazywanie asystentowi osobistemu przez użytkownika dokładnych instrukcji co do sposobu wsparcia;
- zastosowanie sygnału „stop” przez osobę z niepełnosprawnością lub asystenta osobistego;
- rozmowa użytkownika z asystentem osobistym o odczuwanych emocjach;
- skorzystanie przez asystenta osobistego z superwizji;
- skorzystanie przez użytkownika z doradztwa wzajemnego;
- zaangażowanie przez osobę z niepełnosprawnością asystenta o płci, z którą kontakt nie powoduje dyskomfortu w sytuacjach intymnych.

Naruszanie godności osobistej przez jedną ze stron

Przykładowe symptomy:

- ośmieszanie drugiej strony;
- protekcjonalne jej traktowanie;
- krytyka w obraźliwej formie;
- dotykanie ciała lub przedmiotów osobistych, gdy nie jest to podyktowane realizowanymi czynnościami;
- skracanie dystansu (np. przechodzenie na „ty”) bez zgody drugiej strony;
- wydawanie instrukcji w trybie rozkazującym;
- nagminne zmiany terminów umówionych spotkań lub brak punktualności.

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

Reakcja:

- zastosowanie sygnału „stop” przez osobę z niepełnosprawnością lub asystenta osobistego;
- rozmowa osoby z niepełnosprawnością z asystentem osobistym o zaistniałej sytuacji;
- skorzystanie przez asystenta osobistego z superwizji;
- skorzystanie przez użytkownika z doradztwa wzajemnego;
- zawiadomienie usługodawcy o zaistniałej sytuacji.

Pozostawanie jednej ze stron pod wpływem substancji odurzających

Sytuacja dotyczy również pozostawania pod wpływem innych środków zmieniających świadomość podczas współpracy

Przykładowe symptomy:

- picie alkoholu, zażywanie narkotyków lub innych substancji psychoaktywnych podczas współpracy;
- objawy upojenia, ograniczenia świadomości;
- informacje od osoby, której dotyczy problem lub od osób trzecich.

Reakcja:

- zastosowanie sygnału „stop” przez osobę z niepełnosprawnością lub asystenta osobistego;
- rozmowa osoby z niepełnosprawnością z asystentem osobistym o zaistniałej sytuacji, przywołanie zasad kodeksu etycznego asystenta;
- rozmowa między stronami interakcji i odwołanie do kodeksów etycznych użytkownika lub asystenta osobistego;
- skorzystanie przez asystenta osobistego z superwizji;

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- skorzystanie przez użytkownika z doradztwa wzajemnego;
- konsultacje ze specjalistą ds. uzależnień;
- odmowa współpracy;
- zawiadomienie usługodawcy o zaistniałej sytuacji;
- formalne zakończenie współpracy między osobą z niepełnosprawnością a asystentem osobistym;
- formalne zakończenie współpracy usługodawcy z asystentem osobistym.

Rozbieżny światopogląd i przekonania

Sytuacja dotyczy podejmowania przez osobę z niepełnosprawnością aktywności trudnej do zaakceptowania przez asystenta osobistego ze względu na przekonania, np. religijne, polityczne, estetyczne, uzależnienia, zwyczajowe.

Przykładowe symptomy:

- oczekiwanie przez osobę z niepełnosprawnością asystowania podczas form aktywności scharakteryzowanych powyżej (np. podczas praktyk religijnych, w sytuacji, gdy asystent jest osobą innego wyznania lub bezwyznaniową);
- podejmowanie przez jedną ze stron dyskusji światopoglądowych, dotyczących stylu życia, gustów, bez zgody drugiej strony;
- oczekiwanie asystowania podczas przygotowania się do czynności seksualnej.

Reakcja:

- zastosowanie sygnału „stop” przez osobę z niepełnosprawnością lub asystenta osobistego;
- rozmowa osoby z niepełnosprawnością z asystentem osobistym o zaistniałej sytuacji;

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- dokładne zdefiniowanie sytuacji lub czynności, w których pojawia się konflikt, oraz wartości, jakich on dotyczy;
- przywołanie zasad kodeksu etycznego asystenta osobistego, przywołanie zasadniczego celu AOOD, którym jest wsparcie osoby z niepełnosprawnością w realizacji wyborów życiowych podejmowanych niezależnie przez osobę z niepełnosprawnością;
- skorzystanie przez asystenta osobistego z superwizji;
- skorzystanie przez użytkownika z doradztwa wzajemnego;
- przypisanie określonych zadań innym asystentom osobistym, dla których podejmowanie tych czynności nie jest kontrowersyjne (jeśli usługi dla 1 osoby z niepełnosprawnością świadczy kilkoro asystentów).

Przejmowania kontroli nad życiem użytkownika przez jego otoczenie

Sytuacja dotyczy również próby przejmowania kontroli nad życiem użytkownika przez jego otoczenie, w tym ingerowania w relację między osobą z niepełnosprawnością a asystentem osobistym.

Przykładowe symptomy:

- próby wyznaczania zadań lub wydawania instrukcji przez osoby z otoczenia osoby z niepełnosprawnością;
- żądanie od asystenta osobistego szczegółowych informacji na temat aktywności, w których asystent wspiera osobę z niepełnosprawnością;
- deprecjonowanie prawa osoby z niepełnosprawnością do niezależnego życia, kwestionowanie zadań lub instrukcji przekazywanych asystentowi przez osobę z niepełnosprawnością.

Reakcja:

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- rozmowa osoby z niepełnosprawnością z asystentem o zaistniałej sytuacji;
- rozmowa o zaistniałej sytuacji w konfiguracji: osoba z niepełnosprawnością – osoba z otoczenia osoby z niepełnosprawnością przejawiająca wskazane zachowanie – asystent; wskazanie ww. osobie zasadniczego celu AOOD, którym jest wsparcie osoby z niepełnosprawnością w realizacji wyborów życiowych podejmowanych niezależnie przez osobę z niepełnosprawnością, oraz faktu, że asystent pracuje pod kierownictwem i według instrukcji osoby z niepełnosprawnością;
- sformułowanie przez osobę z niepełnosprawnością żądania zmiany zachowania wobec ww. osoby;
- ograniczenie kontaktu asystenta z osobą przejawiającą trudne zachowania;
- skorzystanie przez asystenta z superwizji;
- skorzystanie przez osobę z niepełnosprawnością z doradztwa wzajemnego;
- skorzystanie przez osobę z niepełnosprawnością z procesu mediacji, wspomaganego podejmowania decyzji (szczególnie w kontakcie z opiekunem faktycznym, instytucją wspierającą świadczącą usługi pomocowe) dla realizacji własnych interesów i praw.

Przekraczanie granic prywatności jednej ze stron

Sytuacja dotyczy próby przejmowania przez jedną ze stron relacji między osobą z niepełnosprawnością a asystentem osobistym kontroli nad życiem drugiej strony poprzez np. przekraczanie granic jej prywatności w różnych aspektach i formach.

Przykładowe symptomy:

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- odmowa przez asystenta osobistego wykonania zadań lub instrukcji osoby z niepełnosprawnością, które nie zagrażają życiu lub zdrowiu asystenta, nie są sprzeczne z zasadami kontraktu ani zasadami współżycia społecznego;
- odmowa przekazania oświadczenia woli osoby z niepełnosprawnością, jeśli jest ona niezgodna z przekonaniami i wartościami podzielanymi przez asystenta osobistego;
- kwestionowanie przez asystenta osobistego zasadności wyborów życiowych i codziennych decyzji osoby z niepełnosprawnością;
- narzucanie przez asystenta wykonania czynności lub sposobu realizacji wsparcia, których osoba z niepełnosprawnością mu nie zleca;
- zadawanie pytań i/lub komentowanie życia prywatnego drugiej osoby;
- usiłowanie kontaktu z drugą stroną poza uzgodnionymi godzinami współpracy bez wyraźnej potrzeby.

Reakcja:

- zastosowanie sygnału „stop” przez osobę z niepełnosprawnością lub asystenta;
- rozmowa osoby z niepełnosprawnością z asystentem o zaistniałej sytuacji;
- przywołanie zasad kodeksu etycznego asystenta i kodeksu etycznego użytkownika;
- skorzystanie przez asystenta z superwizji;
- skorzystanie przez osobę z niepełnosprawnością z doradztwa wzajemnego
- zakończenie współpracy.

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

Zmiana charakteru relacji między osobą z niepełnosprawnością a asystentem osobistym, np. z profesjonalnej na romantyczną

Przykładowe symptomy:

- subiektywne przekonanie co najmniej jednej ze stron relacji, że zaszła wskazana zmiana;
- zachowania świadczące o wykroczeniu poza granice relacji profesjonalnej, np. wspólne spędzanie czasu poza uzgodnionymi godzinami współpracy;
- podjęcie współżycia seksualnego między osobą z niepełnosprawnością a asystentem osobistym.

Reakcja:

- zastosowanie sygnału „stop” przez osobę z niepełnosprawnością lub asystenta osobistego;
- rozmowa osoby z niepełnosprawnością z asystentem osobistym o zaistniałej sytuacji;
- przywołanie zasad kodeksu etycznego asystenta osobistego i kodeksu etycznego użytkownika;
- skorzystanie przez asystenta z superwizji;
- skorzystanie przez osobę z niepełnosprawnością z doradztwa wzajemnego;
- powrót do respektowania granic relacji profesjonalnej lub decyzja o zakończeniu relacji profesjonalnej i zmiana asystenta osobistego.

Zakończenie współpracy przez jedną ze stron bez zgody drugiej strony

Przykładowe symptomy:



Ministerstwo Rodziny
i Polityki Społecznej



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- poinformowanie przez jedną ze stron o woli zakończenia współpracy.

Reakcja:

- rozmowa stron o przyczynach, z powodu których strona chce zakończyć współpracę;
- jeśli jest to przyczyna związana z sytuacjami trudnymi opisanymi w tym dokumencie, rozwiązanie ww. sytuacji zgodnie z adekwatnymi procedurami;
- skorzystanie przez asystenta osobistego z superwizji;
- skorzystanie przez osobę z niepełnosprawnością z doradztwa wzajemnego;
- ustalenie między osobą z niepełnosprawnością a asystentem harmonogramu wygaszania współpracy oraz ostatecznego terminu jej zakończenia;
- rekrutacja i wybór nowego asystenta osobistego przez osobę z niepełnosprawnością bądź zgłoszenie do usługodawcy potrzeby zmiany asystenta osobistego;
- formalne zakończenie współpracy między osobą z niepełnosprawnością a asystentem osobistym.

Konflikt osobowości między osobą z niepełnosprawnością a asystentem osobistym

Przykładowe symptomy:

- niemożność porozumienia się w sprawach codziennej rutyny;
- przewlekły stres podczas współpracy osoby z niepełnosprawnością z asystentem osobistym.

Reakcja:

- rozmowa osoby z niepełnosprawnością z asystentem osobistym o tym, jak różnice osobowości wpływają na atmosferę współpracy;

„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- skorzystanie przez asystenta osobistego z superwizji;
- skorzystanie przez osobę z niepełnosprawnością z doradztwa wzajemnego;
- wspólne korzystanie przez osobę z niepełnosprawnością i asystenta osobistego ze wsparcia mediatora;
- ustalenie, czy dalsza współpraca jest możliwa;
- w przypadku woli zakończenia współpracy – rekrutacja i wybór nowego asystenta osobistego przez osobę z niepełnosprawnością bądź zgłoszenie do usługodawcy potrzeby zmiany asystenta.

Długotrwała niemożność wykonywania przez asystenta osobistego swoich obowiązków np. z przyczyn zdrowotnych

Przykładowe symptomy:

- niepodejmowanie przez asystenta osobistego pracy w wyznaczonych dniach i godzinach;
- zła forma psychofizyczna asystenta osobistego w trakcie współpracy;
- przekazanie osobie z niepełnosprawnością informacji o złym stanie zdrowia przez asystenta osobistego.

Reakcja:

- ustalenie ram czasowych niemożności wykonywania obowiązków przez asystenta osobistego stosownie do np. zaleceń lekarskich;
- zaangażowanie asystenta osobistego na zastępstwo lub przekazanie do usługodawcy informacji dotyczącej zaistniałej sytuacji.

Konflikty pomiędzy asystentami osobistymi pracującymi dla tego samego użytkownika usług

Przykładowe symptomy:



„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- spory między asystentami osobistymi o to, do kogo należy wykonanie czynności zleconej przez osobę z niepełnosprawnością;
- wzajemnie kwestionowanie swoich kompetencji przez asystentów osobistych.

Reakcja:

- przekazanie przez osobę z niepełnosprawnością sygnału „stop” do asystentów osobistych;
- rozmowa osoby z niepełnosprawnością z asystentami osobistymi, wskazanie negatywnych konsekwencji konfliktu dla jakości otrzymywanych usług;
- dokładne określenie zakresu kompetencji każdego z asystentów oraz zasad współpracy między nimi.

Przeciążenie asystenta osobistego obowiązkami zawodowymi lub wypalenie zawodowego

Przykładowe symptomy:

- zła forma psychofizyczna asystenta osobistego w czasie pracy;
- subiektywne odczucie asystenta osobistego, o którym informuje osobę z niepełnosprawnością.

Reakcja:

- rozmowa osoby z niepełnosprawnością z asystentem osobistym o możliwych konsekwencjach i sposobach rozwiązania problemu;
- zmiany w codziennej organizacji pracy asystenta osobistego, np. wprowadzenie częstszych przerw w pracy, przyporządkowanie części zadań innym asystentom osobistym;
- urlop asystenta osobistego i zaangażowanie asystenta osobistego na zastępstwo;



„Aktywni niepełnosprawni – narzędzia wsparcia samodzielności osób niepełnosprawnych”

- skorzystanie przez asystenta osobistego z superwizji, wsparcia psychologicznego lub doradztwa zawodowego;
- ewentualne formalne zakończenie współpracy użytkownika z asystentem osobistym.

