

SERVIS - AGENCIJA
za
PSIHOSOCIJALNU PODRŠKU
i
PERSONALNU ASISTENCIJU
OSOBAMA SA INVALIDITETOM



Servis za psihosocijalnu podršku i personalnu asistenciju
za osobe sa invaliditetom

Servis "KOLOSEUM", Beograd



Pančićeva 14
11000 Beograd



011 26 37 820



hc.koloseum@gmail.com

Nosilac projekta: DARKO IVIĆ

Stručni konsultant: Prof. dr GORAN NEDOVIĆ

Stručni saradnik: MILOŠ ŠAPIĆ

Uspostavljanje servisa za psihosocijalnu podršku i personalnu asistenciju

Uspostavljanje servisa (agencije) za psihosocijalnu podršku i personalnu asistenciju za osobe sa invaliditetom rezultat je brojnih projekata koje je realizovao Koloseum u prethodnom periodu.

Rezultati ovih projekata pokazali su da psihosocijalna podrška i personalna asistencija u krajnjoj instanci, dovode do veće socijalne kompetencije i socijalne participacije osoba sa invaliditetom.

Potvrđena je osnovna paradigma da socijalna participacija predstavlja prediktor kvaliteta života osoba sa invaliditetom.

Imajući u vidu ove činjenice, uspostavljen je Servis za psihosocijalnu podršku i personalnu asistenciju – Servis Koloseum, Beograd.

Servis za psihosocijalnu podršku i personalnu asistenciju – Servis Koloseum, predstavlja novinu u našoj praksi (novi pristup u radu i novi sadržaji usluga za osobe sa invaliditetom i njihove porodice). To je prilika da se određene ciljne grupe osoba sa invaliditetom, koje su zbog prirode i težine svog invaliditeta isključene iz postojećih institucija i programa društvene brige, uključe u program psihosocijalne podrške i pomoći.

U Republici Srbiji značajan broj osoba sa invaliditetom ima problem da aktivno učestvuje u svakodnevnom životnim aktivnostima i da participira u društvenoj zajednici na način na koji bi želeli ili na način na koji im to dozvoljavaju preostale sposobnosti. Osnovno oštećenje, fizičke barijere, predrasude i stavovi okoline, kao i nedovoljna društvena pomoć i podrška, otežavaju i ograničavaju socijalnu participaciju ovim osobama. Nepostojanje prilike za učešćem u aktivnostima svakodnevnog života, nizak nivo očekivanja profesionalnog osoblja, izostanak edukativnih sadržaja kojima bi se potkrepljivalo osećanje lične odgovornosti i slično, samo su neke od situacija koje u velikoj meri doprinose pojavi hendikepa kod ovih osoba. Problem se multiplicira starenjem njihovih roditelja, narušavanjem njihovog zdravlja i stalnim iscrpljivanjem porodičnog budžeta. Imajući u vidu prirodu i težinu problema, stalnu potrebu za negom, lečenjem i zaštitom, jasno je da su ove osobe i njihove porodice trenutno ugrožena populacija i da iziskuju hitnu intervenciju. Jedino moguće rešenje problema je razvoj alternativnih oblika podrške tj., uspostavljanje servisa za psihosocijalnu podršku i personalnu asistenciju, koji će biti na usluzi osobama sa invaliditetom i njihovim porodicama 24 sata.

Aktivnosti servisa

Servis za psihosocijalnu podršku i personalnu asistenciju – Servis Koloseum, pruža zaokružen sistem usluga osobama sa invaliditetom, porodicama osoba sa invaliditetom, pružaocima usluga osobama sa invaliditetom i kreatorima socijalne politike na lokalnom, regionalnom i nacionalnom nivou.

Osnovne aktivnosti servisa su:

- psihosocijalna podrška osobama sa invaliditetom i njihovim porodicama
- personalna asistencija osobama sa invaliditetom
- edukacija pružaoca usluga osobama sa invaliditetom (psihosocijalni terapeuti, personalni asistenti)
- edukacija korisnika usluga psihosocijalne podrške i personalne asistencije
- razvoj standarda i kvaliteta usluga za osobe sa invaliditetom
- prikupljanje podataka o invalidnosti...

1. Psihosocijalna podrška osobama sa invaliditetom i njihovim porodicama

Psihosocijalna podrška predstavlja konkretni vid stručne pomoći i podrške osobama sa invaliditetom i članovima njihovih porodica u rešavanju praktičnih problema u svakodnevnom životu, koji mogu biti različite prirode, uzrokovani oštećenjem ili socijalnim nesnalaženjem i inhibiranošću.

Osnovna pretpostavka je da invaliditet ne pogađa samo invalidnu osobu već narušava dinamiku i funkcionalnost cele porodice.

U postojećim institucionalnim okvirima društvene brige o osobama sa invaliditetom ovim problemima ne posvećuje se dovoljno pažnje. Oni se ne rešavaju ili se povremeno njima bave nekompetentne osobe. Retko je koji profesionalni terapeut posebno angažovan na rešavanju ove specifične problematike, tako da psihosocijalni problemi egzistiraju kao – stalni lični problemi.

Psihosocijalna podrška zasniva se na stvarnim potrebama osoba sa invaliditetom i njihovih porodica.

Stručna pomoć (defektolog, psiholog, socijalni radnik, pravnik...) realizuje se organizacijom radnih sastanaka stručnjaka i korisnika usluga i konkretnim akcijama na terenu (kućne posete).

Pristup je multidimenzionalan i multidisciplinaran.

Metode podrške su: informisanje, savetovanje i tretman.

2. Personalna asistencija osobama sa invaliditetom

Personalna asistencija predstavlja konkretan vid podrške i pomoći osobi sa invaliditetom u izvršavanju aktivnosti svakodnevnog života.

Cilj personalne asistencije je:

- stvaranje uslova za viši nivo socijalne participacije osobe sa invaliditetom (socijalna integracija i inkluzija)
- prevencija institucionalizacije, i
- veći kvalitet života osobe sa invaliditetom.

Radi se o podršci osobama sa niskim nivoom socijalne participacije tj., o osobama koje su zbog svog invaliditeta, predrasuda i barijera isključene iz programa socijalne integracije i inkluzije, prepuštene sebi i svojim porodicama. Ove osobe imaju problem da aktivno učestvuju u svakodnevnim životnim aktivnostima i da participiraju u društvenoj zajednici na način na koji bi želele ili na način na koji im to dozvoljavaju preostale sposobnosti.

Personalna asistencija ovim osobama omogućava pristup resursima u zajednici, javnim uslugama i službama kao što su obrazovanje, zdravstvena zaštita, zapošljavanje, kultura, sport itd.

Personalna asistencija je samo jedan od oblika podrške za osobe sa invaliditetom, čije postojanje ne isključuje ostale oblike institucionalne i/ili vaninstitucionalne podrške.

Teorijska osnova našeg koncepta personalne asistencije je:

- socijalni model invalidnosti
- biopsihosocijalni pristup osobama sa invaliditetom

- realizovani projekti i akciona istraživanja
- iskustva iz prakse (pozitivna i negativna).

Naša istraživanja i projekti pokazali su da je prilikom planiranja i pružanja usluga personalne asistencije potrebna i moguća određena fleksibilnost. Ova fleksibilnost odnosi se na različite profile korisnika, vrste usluga i nivoe pružene podrške.

Deca i odrasli imaju različite pristupe i programe podrške (koji odgovaraju njihovim uzrastima, potrebama i interesovanju). Istovremeno je potvrđena činjenica da u različitim zajednicama ljudi mogu da imaju različite potrebe i očekivanja od personalne asistencije. Ova fleksibilnost uzima se u obzir i u finansijskim i regulatornim procedurama Servisa.

Sistemi klasifikacije invalidnosti se modernizuju, kriterijumi koji definišu potrebe i pravo na neku uslugu takođe se menjaju

U našem pristupu naglasak je na nivou potrebne podrške a ne u odnosu na vrstu invaliditeta.

Vrste personalne asistencije

U odnosu na uzrast:

- personalna asistencija deci
- personalna asistencija odraslim osobama
- personalna asistencija starim osobama

U odnosu na mesto:

- personalna asistencija u kući
- personalna asistencija u ustanovi socijalne zaštite
- personalna asistencija u školi
- personalna asistencija na poslu
- personalna asistencija u zdravstvenim ustanovama
- personalna asistencija u servisima javnih usluga itd.

U odnosu na vrstu invaliditeta:

- personalna asistencija osobama sa motoričkim poremećajima
- personalna asistencija osobama sa intelektualnim poremećajima

- personalna asistencija osobama sa senzornim poremećajima

U odnosu na sadržaj:

- fizička podrška i pomoć
- kognitivna podrška i pomoć
- psihosocijalna podrška i pomoć

U odnosu na vreme:

- svakodnevna podrška i pomoć
- povremena podrška i pomoć
- privremena podrška i pomoć

Principi u personalnoj asistenciji:

- sveobuhvatnost
- pravovremenost
- kontinuitet
- timski rad

Faze personalne asistencije:

- upoznavanje personalnog asistenta sa konkretnim zadatkom
- upoznavanje personalnog asistenta i korisnika usluge
- ugovaranje vremena i frekvencije pružanja usluge
- razvoj odnosa poverenja
- psihosocijalna podrška i personalna asistencija
- evaluacija kvaliteta pružene usluge

Pristupi u radu:

- individualni
- progresivni
- aktivni
- korišćenje preostalih sposobnosti

Nivo pomoći:

- konkretna pomoć
- podrška (asistencija)
- opservacija (supervizija)

Participacija korisnika usluga:

- definišu svoje potrebe (anketa, intervju)
- biraju usluge i određuju vreme i mesto korišćenja usluge
- vrše izbor personalnog asistenta
- učestvuju u pripremanju protokola i radnih lista (ugovoranje usluga)
- procena zadovoljstva dobijenom uslugom

Personalnu asistenciju pruža personalni asistent - posebno edukovana osoba, koja poseduje odgovarajuća znanja, veštine i tehnike.

Težina problema osoba sa invaliditetom i specifičnost usluga personalne asistencije zahtevaju visoko moralne, profesionalne i dobro obučene osobe za personalnu asistenciju. Različite potrebe i mogućnosti osoba sa invaliditetom, zahtevaju individualan pristup svakoj proceni i utvrđivanje stepena ugroženosti, određivanje prioriteta i planiranje podrške i pomoći. Brojne ankete, intervjui, procene korisnika, služe za izradu protokola personalne asistencije.

Ovi protokoli jasno definišu: vrstu i nivo potrebne pomoći i personalne asistencije, vremenski okvir i određuju prioritete u radu.

Vođenje protokola i radnih lista, kao i stalni stručni nadzor omogućuju u svakom trenutku kontrolu kvaliteta pruženih usluga.

Poslednjih godina u Srbiji personalnu asistenciju osobama sa invaliditetom pružale su brojne lokalne organizacije kao "uslov za samostalni život osobe sa invaliditetom".

Lobiranjem ovih organizacija Zakon o socijalnoj zaštiti je uključio personalnu asistenciju u usluge podrške za samostalni život. Ovakva klasifikacija usluge personalne asistencije nema stručnu ni praktičnu potvrdu, jer personalna asistencija podrazumeva konkretnu pomoć i podršku osobi sa invaliditetom u socijalnoj participaciji a ne u razvoju kompetencija koje će dovesti do samostalnog života. Drugi problem je način na koji su ove organizacije vršile izbor i edukaciju personalnih asistenata. Teško je usvojiti sva znanja i ovladati veštinama i tehnikama koje su potrebne pružaocu usluga personalne asistencije, za samo par dana edukacije, pogotovo ako se radi o kandidatima sa završenom osnovnom školom. Kao posledica lobiranja, a ne stručne preporuke, u nekim podzakonskim aktima i pravilnicima lokalnih samouprava predviđa se da personalnu asistenciju mogu da pružaju osobe sa osnovnom i/ili srednjom školom koje su prošle izvesnu akreditovanu obuku. Dakle, lobira

se da personalnim asistentima ne treba posebna obuka iako im je zadatak da pružaju pomoć i podršku osobama čije stanje i potrebe zahtevaju visoke profesionalne i moralne kvalitete.

Nažalost, u Republici Srbiji je moguće steći kompetenciju personalnog asistenta na osnovu seminara od par dana i to u organizaciji nevladinih organizacija koje nisu profesionalna udruženja. Svakome ko je razuman, potpuno je jasno da se kompetencije ne mogu tako brzo i lako steći i/ili proširiti. Još veći problem je kod kandidata (budućih pružalaca usluga personalne asistencije) za tako kratko vreme, razviti empatijski stav i profesionalnu posvećenost. Ako se tome doda složenost i težina posla, mala i neredovna finansijska naknada, nemogućnost napredovanja i nedostatak stručne podrške u toku rada, onda je lako objasniti loša iskustva iz prakse koja saopštavaju osobe sa invaliditetom i tzv. personalni asistenti.

Problemi sa kojima se sreću pružaoci i korisnici usluga personalne asistencije, ne potiču od nedostatka humanosti i plemenitosti personalnih asistenata, već iz objektivnih okolnosti, nedostatka specifičnih znanja i veština potrebnih za pružaoce ovih usluga.

Potrebno je definisati standarde kvaliteta usluga personalne asistencije u skladu sa rezultatima akcionih istraživanja i stručnim preporukama a ne u skladu sa lobiranjem pojedinih organizacija i njihovih ličnih ambicija i interesa.

3. Edukacija pružaoca usluga osobama sa invaliditetom

Dva faktora zahtevaju permanentnu obuku pružaoca usluga za osobe sa invaliditetom:

Prvo, tehnološki napredak (naučni i stručni) koji menja način na koji se usluge pružaju i koji zahteva nove i određene veštine. Ukoliko se ne obezbedi obuka, pojaviće se prepreke koje otežaju obavljanje poslova.

Drugo, promena paradigme sa medicinskog pristupa u pružanju usluga na pristup zasnovan na pravima u pružanju usluga takođe zahteva promenu u ponašanju pružaoca usluga i obavljanju posla, što se najbolje može rešiti obukom.

Efekti našeg Servisa podrške ne mere se samo brojem korisnika usluga. Važni su i obim i kvalitet pruženih usluga.

Edukacija pružaoca usluga i uvođenje novih sadržaja imaju direktan uticaj na kvalitet pruženih usluga. U tom kontekstu, inovacija prakse i permanentna edukacija pružaoca usluga postaju prioriteta Servisa Koloseum.

Pružiocima novih usluga, Servis Koloseum organizuje obuku i stručnu podršku pre ulaska u posao i tokom samog posla.

3.1. Edukacija personalnih asistenata

Servis Koloseum realizuje edukaciju personalnih asistenata u nekoliko faza.

Da bi proces edukacije bio uspešan i da bi kandidat realno sagledao svoje potencijale i potrebe zanimanja personalnog asistenta, potrebno je da aktivno učestvuje u svim fazama edukacije.

1. Profesionalna orijentacija podrazumeva proces pomaganja kandidatima u izboru zanimanja personalnog asistenta.

Ova faza uključuje:

- (1) informisanje kandidata (pružanje objektivnih podataka o zanimanju),
- (2) procenu kandidata (davanje stručnih sudova kandidatima o njihovim atributima i pogodnostima za bavljenje ovom vrstom posla), i
- (3) savetovanje kandidata (preporučivanje zanimanja i pomaganje kandidatu da realizuje svoj izbor).

Informisanje kandidata se sastoji u organizovanom pružanju različitih podataka i obaveštenja kandidatima u vezi sa izborom zanimanja i zaposlenja. Proces informisanja je uključen u celokupni proces edukacije da bi kandidati povezali edukaciju sa budućim poslom i pravilno oblikovali identitet budućeg zanimanja. Naša iskustva ukazuju da je jedan od uzroka neuspešne edukacije upravo nedovoljna ili pogrešna informisanost kandidata.

Rezultati našeg istraživanja ukazuju na različite načine informisanja kandidata za personalne asistente: putem informativnog razgovora (40), putem razgovora sa osobama sa invaliditetom (37), prilikom poseta nevladinim organizacijama i organizacijama osoba sa invaliditetom (29), slušanjem

određenih predavanja (24), putem raznih publikacija (16) i ostalo (televizija, radio, štampa) (20)).

Procena kandidata ima za cilj da prikupi informacije o funkcionalnim potencijalima, sposobnostima, prethodnim znanjima i veštinama kojima kandidati raspolažu ali i informacije o ograničenjima i aspektima u kojima se mogu javiti teškoće u toku edukacije.

U praksi se veoma često događa da samoevaluacija kandidata nije korespondentna proceni od strane stručnjaka. Naša iskustva ukazuju da su kandidati za personalne asistente često nekritični prema svojim potencijalima i atributima potrebnim za personalnu asistenciju. Zbog nedostatka iskustva i nereálnih očekivanja u ovom domenu, kandidati često sebe percipiraju kao osobu sa adekvatnim nivoom sposobnosti i znanja.

Razlike u procenama stručnjaka i kandidata mogu da imaju značajne posledice za sprovođenje edukacije pa na njih treba posebno obratiti pažnju.

Savetovanje kandidata predstavlja fazu tokom koje se prati uspešnost adaptacije i motivacija kandidata, proverava se da li je zanimanje adekvatno kandidatu.

Opravdanost ove faze proističe iz nekoliko činjenica: prvo, proverava se da li zanimanje odgovara sposobnostima, mogućnostima i karakteru osobe. Stručnom procenom se izražava visoka verovatnoća, ali ne i apsolutna sigurnost za uspeh u savetovanom zanimanju. Zato je potrebno da se praćenjem i kontrolom uspeha kandidata u toku radnog osposobljavanja proveri u kojoj meri je savet bio ispravan, da li se postavljena prognoza ostvarila i u kojoj meri; drugo, ukoliko se utvrdi da zanimanje odgovara kandidatu, daljom evaluacijom i kontrolom uspeha mogu se utvrditi specifične potrebe za individualizacijom edukacije; treće, radi utvrđivanja grešaka i propusta u prethodnim fazama.

2. Osposobljavanje kandidata za personalnog asistenta

Ova faza edukacije kandidata za personalnog asistenta odnosi se na sticanje znanja, veština i tehnika potrebnih za uspešno obavljanje poslova i zadataka u personalnoj asistenciji.

Proces osposobljavanja personalnog asistenta ostvaruje se sinhronim delovanjem teorijskog i praktičnog dela edukacije.

Osposobljavanje kandidata za personalnog asistenta realizuje se kroz edukativne radionice, praktičnu obuku i samostalni rad.

Edukativne radionice traju 2 sata i realizuju se dva puta u toku nedelje odnosno 8 puta u toku meseca ili 24 puta za vreme trajanja radnog osposobljavanja. Grupe se formiraju na osnovu nivoa i vrste prethodno stečenog obrazovanja. Program je dizajniran tako da se može primenjivati kod osoba koje imaju različite nivoe obrazovanja. Teme su sačinjene vrlo fleksibilno i poredane hijerarhijski tako da edukatori mogu da prilagode informacije prema sposobnostima za učenje.

Praktična obuka podrazumeva konkretno vežbanje i trenig planiranih aktivnosti uz stalnu superviziju radnog instruktora. Praktična nastava traje 3 sata u toku dana a organizuje se tri puta u toku nedelje ili 12 puta u toku meseca. Odnosno 36 puta za vreme trajanja obuke. Praksa prati sadržaje edukativnih radionica. Grupe su do 5 polaznika.

Samostalni rad organizuje se nakon završetka edukacije i praktične obuke, tj. nakon 3 meseca edukacije. Samostalan rad (radna praksa) podrazumeva primenu stečenih znanja i veština na konkretnom radnom mestu i zadatku. Radni instruktor (mentor) vrši stalnu opservaciju i evaluaciju ponašanja kandidata u toku ove faze radnog osposobljavanja. Samostalni rad traje 4 sata dnevno, a organizuje se 5 dana u toku nedelje odnosno 20 dana mesečno ili 60 dana za vreme trajanja radnog osposobljavanja.

Provera osposobljenosti za samostalni rad vrši se u 6 mesecu realizacije obuke a zasniva se na podacima: opservacije, evaluacije i na praktičnoj demonstraciji. Polaznici koji sa uspehom savladaju program tj. usvoje predviđene veštine i znanja za određene radne operacije dobijaju uverenje (sertifikat) o radnoj osposobljenosti.

Program edukacije kandidata za personalnog asistenta

Program edukacije kandidata za personalnog asistenta strukturiran je kroz nekoliko oblasti. Prvu grupu čine sadržaji čija je funkcija proširivanje znanja o opštim karakteristikama osoba sa invaliditetom. Slede sadržaji koji imaju za cilj razvoj prosocijalnog ponašanja i socijalnih veština. Zatim, sadržaji i teme

koje razvijaju osnovne veštine i tehnike rada u personalnoj asistenciji i daju osnovne informacije o asistivnoj tehnologiji. Dalje, slede sadržaji programa koji upoznaju kandidate sa radnim mestom, merama zaštite na radu, osnovnim pravima, obavezama i procedurama u personalnoj asistenciji. Kroz sve tematske oblasti kod kandidata se razvija pravilan odnos prema radu, poštovanje tehnološke discipline i stvaranje osnovnih navika lične i kolektivne higijene.

Praktična obuka kandidata realizuje se u:

- a) simultanim radnim uslovima (radionice pri Servisu Koloseum)
- b) zaštićenim uslovima rada (klinika za rehabilitaciju "dr Miroslav Zotović")
- c) opštim uslovima - prirodnom radnom okruženju (dom za smeštaj osoba sa invaliditetom i/ili kuće budućih korisnika usluga)

U prvoj fazi, praktična obuka se organizuje u vidu radionica u kojima se simuliraju radni uslovi i aktivnosti različitih poslova u oblasti personalne asistencije.

Uz stručnu pomoć, detaljno se objašnjava celokupni radni proces. Video prezentacije omogućavaju da kandidati vizuelno i auditivno dožive uslove i procese rada personalnog asistenta. Pogodnost ovog pristupa je što omogućava zaustavljanje ili ponavljanje delova koji su interesantni ili koji nisu dobro shvaćeni, onoliko puta koliko je kandidatu potrebno. Davanjem odgovora na pojednostavljena pitanja, kandidati pokazuju šta im se sviđa ili ne kod ponuđenih poslova. Primećeno je da kandidati žele da izbegnu određene poslove i često u ovoj fazi edukacije odustaju od namere da se bave personalnom asistencijom.

Druga faza praktične obuke, predstavlja model obuke kroz rad u realnim radnim uslovima.

Ovaj način obuke pokazao se veoma uspešnim, jer između ostalog omogućava:

- permanentnu korelaciju učenja i prakse
- lično iskustvo u radu (sticanje kompetencije u radnom okruženju)
- opservaciju i funkcionalniju procenu potencijala kandidata
- pravilno razumevanje uloge i značaja posla

Za svaku grupu poslova data su uputstva i određena potrebna znanja, veštine i tehnike koje treba da se nauče.

Radni instruktor – planira radne zadatke.

Fleksibilnost obima i broja časova u realizaciji programskih sadržaja je nužna zbog heterogenosti grupe kandidata koji se prijavljuju za personalne asistente.

U pripremi praktične obuke radni instruktor se oslanja na analizu radnog zadatka.

Analiza radnog zadatka je tehnički postupak kojim se utvrđuje iz kakvih se zadataka i postupaka rad sastoji, u kakvim se uslovima rad obavlja, koja je učestalost i trajanje određenih fizičkih aktivnosti (podizanje, nošenje, sedenje, stajanje, penjanje, i sl.), nivo socijalnih interakcija, stresa i sl.

U praktičnoj obuci, koriste se sledeće metode:

Globalna metoda, sastoji se u uvežbavanju čitavog posla u celini.

Prednost ove metode je što se sve radne operacije povezuju odmah u celini, pa pozitivno deluje na motivaciju i zainteresovanost kandidata. Negativna strana metode je što su mnogi poslovi složeni pa se uvežbavanje ne može vršiti odjednom. Zato se posao često rastavlja na delove koji se sukcesivno savlađuju. Tada se koristi parcijalna metoda.

Parcijalna metoda, sastoji se u tome što se složeni posao podeli u takve delove koji će se nakon uvežbavanja povezati u celinu.

Nedostatak ove metode je u tome što ne postoji veza između delova, pa kada je na kraju treba povezati u celinu može doći do zaboravljanja ili slabih veza između delova. Zato je usvajanje čitave faze usporeno i otežano. Kod složenih poslova se preporučuje progresivna metoda.

Progresivna metoda, predstavlja kombinaciju globalne i parcijalne metode.

Primenom ove metode složena aktivnost se rastavlja na takve delove koji predstavljaju celinu. Nakon toga počinje uvežbavanje pojedinih delova koji se međusobno spajaju. Kada se prevaziđu osnovne teškoće u povezivanju dve celine, prelazi se na uvežbavanje sledeće i tako redom dok se ne spoje i sintetizuju svi delovi složene aktivnosti.

Praćenje i ocenjivanje osnovnih usvojenih znanja, veština i tehnika rada vrši se pomoću Individualnih protokola.

Individualni protokol kandidata vodi radni instruktor.

Protokol sadrži aspekte pomoću kojih se vrši opservacija i procena sposobnosti kandidata, stepen savladanosti programskih sadržaja, sklonosti i interesovanja i na osnovu kojih se formira mišljenje i predlaže profil kandidata (socijalne veštine, motivacija za rad (pažnja, koncentracija, istrajnost na radnom zadatku, tolerantost prema frustracijama), radna disciplina (redovnost pohađanja edukacije, orijentacija u vremenu i prostoru, socijalne kompetencije, odnos prema radu, higijenske navike), odnos prema pomagalima, radnom instruktoru, drugim kandidatima, posebna zapažanja instruktora (emocionalne smetnje, poremećaji u ponašanju, promene zdravstvenog statusa i sl).

Završna procena – predlog za izdavanje uverenja

- 1) Osposobljen za obavljanje svih operacija samostalno - upućuje se za posao personalnog asistenta.
- 2) Osposobljen za obavljanje radnih operacija pod posebnim uslovima (uz podršku) - upućuje se na dodatnu edukaciju (dobija uverenje sa usvojenim radnim operacijama).
- 3) Nije pokazao zadovoljavajući uspeh - upućuje se da ponovi edukaciju (nije radno osposobljen za uključivanje u personalnu asistenciju).

Ukoliko kandidat u toku edukacije nije pokazao zadovoljavajući uspeh iz određenih razloga, upućuje se da ponovi edukaciju.

Razlozi koji su ga doveli do neuspeha moraju biti opravdani (npr. duže bolničko lečenje, loša adaptacija na novu sredinu, smrt ili bolest u porodici i sl.)

Dosije kandidata za personalnog asistenta

Formiranjem dosijea zadovoljavaju se formalni zahtevi vođenja pedagoške evidencije ali i uspešnija profesionalna opservacija u toku edukacije.

Dosije pruža osnovne informacije o kandidatu i njegovim karakteristikama.

Sadrži:

Obaveznu dokumentaciju - izvod iz matične knjige rođenih, svedočanstvo o završenju školi, lekarsko uverenje, mišljenje i predlog komisije.

Prijemni list kandidata - opšti podaci (ime i prezime, datum i mesto rođenja, maternji jezik, zanimanje i stepen školovanja, adresa stanovanja), lična anamneza, porodična anamneza (struktura porodice, odnosi u porodici, materijalne prilike, stambeni uslovi), posebna zapažanja (obrazovni potencijali, stepen usvojenosti radnih navika i sl).

Lični protokol kandidata - sadrži: opšte podatke (ime, prezime i nadimak, kontakt telefon), heteroanamnezu (tok edukacije, uspeh i ponašanje tokom edukacije, negativne navike, orijentacija u vremenu i prostoru ...).

Koordinator opservira ponašanje kandidata i procenjuje akademske mogućnosti (specifične potencijale i ograničenja, edukativne potrebe, mogućnosti verbalne i neverbalne komunikacije, socijalne veštine, radne sklonosti i navike, interesovanja, aktivnosti u slobodnom vremenu, kao i zapažanja i promene tokom procesa edukacije).

Lični protokol sadrži i rezultate testiranja (opštih i specifičnih sposobnosti, stavova ...) specifična zapažanja o kandidatu (emocionalna i socijalna zrelost), opšta interesovanja, opservacione podatke (fizički izgled, tip, kontakt, pažnja, verbalizacija i sl).

Koordinator tokom edukacije unosi zapažanja i promene o kandidatu, prati tok i uspešnost adaptacije na radnu sredinu, kao i zabeleške i mišljenja o individualnom radu.

Dobijeni podaci predstavljaju bazu informacija za dalje praćenje kandidata.

Sistem podrške personalnim asistentima

Evaluacija u toku osposobljavanja se preklapa sa fazom - zapošljavanje. Ona ima za cilj da pomogne kandidatu da prevaziđe probleme i prepreke koji se mogu javiti u toku sekundarne tranzicije.

Servis ne prekida vezu sa kandidatom završetkom edukacije, već i dalje prati njegov uspeh u radu. Praćenje započinje odmah po zaposlenju, jer se smatra da su prvih nekoliko meseci kritični za adaptaciju.

Učestalost praćenja i stepen podrške je uslovljen ličnim potrebama i adaptivnim sposobnostima personalnog asistenta.

Procene se vrše putem direktnog posmatranja aktivnosti na radnom mestu.

Na osnovu identifikovanih faktora možemo saznati da li su barijere u postizanju uspeha u radu vezane za uticaj spoljašnjih činilaca (nedostatak podrške, neprilagođeni programi edukacije (obuke) i sl.) ili unutrašnjih činilaca (samopoštovanje, veštine rešavanja problema, porodična situacija, životni ciljevi i dr.).

4. Edukacija korisnika usluga psihosocijalne podrške i personalne asistencije.

Edukacija u oblasti:

- samopercepcija o sposobnostima i ograničenjima
- spremnost za promenu životnog stila
- lični prioriteti i očekivanja od psihosocijalne podrške i personalne asistencije

5. Razvoj standarda i kvaliteta usluga za osobe sa invaliditetom

- kvalitetna edukacija pružaoca usluga
- dobra organizacija i koordinacija rada Servisa (planiranje, protokolisanje aktivnosti, akciona istraživanja, evaluacija)
- pravovremeno rešavanje konfliktnih situacija

Indikatori kvaliteta:

- subjektivni (razvijeni na osnovu zadovoljstva korisnika usluga)
- objektivni (nivo obuke pružaoca usluga)
- organizacioni (transparentnost, odgovornost i efikasnost rada Servisa)

Interne regulatorne procedure Servisa Koloseum:

- protokoli pružaoca usluga
- kodeks ponašanja pružaoca usluga

- liste usluga Servisa Koloseum
- protokol prijema korisnika usluga
- ankete za evaluaciju kvaliteta pruženih usluga
- procedure u slučaju žalbi korisnika i konfliktnih situacija
- operativna baza podataka.

Procena potreba korisnika:

Servis promoviše sveobuhvatan biopsihosocijalan pristup u proceni potreba korisnika, podstiče individualno planiranje i učešće korisnika i njihovih porodica.

Procena potreba korisnika usluga orijentisana je prema pojedincu i prilagođena kontekstu. Korisnik dobija preporuku pristupačnih usluga i stručni savet, koji odgovara na konkretne potrebe korisnika.

Naglasak je na prioritetu potrebe i kvalitetu usluge a ne na kvantitetu usluga.

Korisnici biraju usluge, nivo potrebne podrške i određuju vreme i mesto korišćenja usluge.

Koordinator vrši procenu potreba korisnika usluga, organizuje pružanje usluga i sa korisnicima usluga radi evaluaciju kvaliteta pruženih usluga.

Podrška pružocima i korisnicima usluga:

- podrška pružaocima usluga (kvalitetna obuka, radni protokoli, podrška na radnom mestu). Koordinator je zadužen za pružanje podrške na radnom mestu.
- podrška za korisnike usluga, osnaživanje korisnika usluga u definisanju potreba i određivanju prioriteta i u evaluaciji pruženih usluga (proceni stepena zadovoljstva pruženom uslugom). Koordinator je zadužen za pružanje podrške korisnicima usluga. Angažuje se u rešavanju žalbi i konfliktnih situacija.

6. Opšte karakteristike usluga Servisa Koloseum

- usluge Servisa Koloseum usmerene su na korisnika usluge

- bazirane su na sveobuhvatnoj proceni potreba korisnika usluga
- pružaju ih obučeni i kompetentni psihosocijalni terapeuti i personalni asistenti, sa izraženim empatijskim stavom i profesionalnom posvećenošću
- dostupne su 24 sata svim korisnicima, bez obzira na uzrast, vrstu i stepen potrebne podrške i pomoći
- korisnici usluga biraju usluge, određuju nivo potrebne podrške i određuju vreme i mesto korišćenja usluge. Korisnik je u mogućnosti da prihvati ili odbije uslugu. Takođe, korisnik može u svakom trenutku i iz bilo kog razloga da otkáže uslugu
- odnos sa korisnicima usluga zasnovan je na osnovnim pravima osoba sa invaliditetom
- većina usluga se kupuje ili ugovara u ime korisnika
- vrsta usluge, vreme trajanja pomoći ili podrške i nivo pružene podrške predstavljaju osnovne parametre za određivanje cene usluga

7. Finansiranje usluga personalne asistencije za osobe sa invaliditetom

- lokalna samouprava kroz postupak javne nabavke
- direktno plaćanje, gotovinske isplate koje su date korisnicima usluga umesto usluga personalne asistencije
- putem projekata

8. Prikupljanje podataka o invalidnosti

Prikupljanje podataka iz oblasti invalidnosti i podataka o osobama sa invaliditetom je veoma značajna aktivnost servisa Koloseum.

Planiranje resursa i prioriteta zahteva informacije o broju i strukturi osoba sa invaliditetom i njihovim životnim uslovima u zajednici.

S druge strane, postoji potreba da se prikupe i podaci o pružaocima usluga za osobe sa invaliditetom (formira se registar pružaoca usluga pri Servisu Koloseum).

Informacije u vezi postojećih usluga, pružaoca usluga, prava na benefite i opšta prava korisnika pristupačne su za sve osobe sa invaliditetom. Korisnici usluga imaju mogućnost da pristupe potrebnim informacijama.

Procedura pristupa je jednostavna i efikasna (lako čitljiv format, Brajevo pismo...).

Međunarodna klasifikacija funkcionisanja, invaliditeta i zdravlja (ICF) koristi se kao osnovni okvir za razvoj naše baze podataka.

Zaključak

Servis Koloseum je kroz svoje pilot projekte razvio metodologiju organizacije i rada servisa za psihosocijalnu podršku i personalnu asistenciju osobama sa invaliditetom i njihovim porodicama. Definisao je sistem usluga psihosocijalne podrške i personalne asistencije, strukturirao program obuke za personalne asistente i na osnovu akcionih istraživanja razvio indikatore i standarde kvaliteta usluga.

Organizacija Servisa Koloseum u skladu je sa savremenim konceptom socijalne zaštite osoba sa invaliditetom i kao takav u praksi je operativan i ekonomski opravdan. Postoji velika zainteresovanost i motivisanost kandidata za obuku i pružanje podrške osobama sa invaliditetom. Takođe, postoji i velika zainteresovanost osoba sa invaliditetom za korišćenje usluga Servisa psihosocijalne podrške i personalne asistencije. Veliki broj stručnjaka, vršioca lokalne vlasti i donatora dao je finansijsku i deklarativnu podršku ovom programu.

Naš koncept Servisa psihosocijalne podrške i personalne asistencije ne isključuje postojeće institucionalne oblike društvene podrške osobama sa invaliditetom.

On nudi servis usluga za osobe sa invaliditetom koje žele da ostvare veći stepen socijalne participacije, bilo da se nalaze u okviru porodice ili su smeštene u nekoj drugoj ustanovi. Servis Koloseum pruža sistem usluga koje u postojećim institucijama ne postoje ili su nedostupne određenim osobama sa invaliditetom.

Uključivanje ovih usluga u pravni okvir, kako bi se osiguralo zvanično priznavanje statusa usluga i Servisa je faza koja traje i zahteva lobiranje i jačanje kapaciteta na svim nivoima.

Tekuća reforma socijalne zaštite osoba sa invaliditetom usmerena je ka unapređivanju i implementaciji novih usluga i sadržaja za osobe sa invaliditetom, što stvara realne pretpostavke za implementaciju ovih programa u

svakodnevnu praksu. Brojna istraživanja u svetu pokazala su da su socijalna participacija i kvalitet života u direktnoj korelaciji.

Potvrda ove paradigme dobijena je i u našim projektima.

PROGRAM OBUKE

OPŠTI PODACI	
Organizacija	Koloseum, Beograd
Naziv programa obuke	Edukacija psihosocijalnih terapeuta i personalnih asistenata za osobe sa invaliditetom
Autor	Prof. dr Goran Nedović
Vreme trajanja edukacije	6 meseca
Mesto	Beograd
Nedeljni plan rada	<p>Ponedeljak: nastava (4 sata), predavanje (2 sata) i tutorski rad sa kandidatima (2 sata)</p> <p>Utorak: uvežbavanje veština i tehnika psihosocijalne podrške i personalne asistencije (3 sata)</p> <p>Sreda: upoznavanje sa pomagalima i asistivnim tehnologijama, njihovom funkcijom i primenom (3 sata)</p> <p>Četvrtak: hospitovanje u ustanovi ili kući (3 sata praktičnog rada – personalne asistencije uz superviziju)</p> <p>Petak: hospitovanje u ustanovi ili kući (3 sata praktičnog rada – personalne asistencije uz superviziju)</p>
REZIME PROGRAMA OBUKE	
Oblast na koju se program obuke odnosi	Edukacija pružaoca usluga osobama sa invaliditetom
Obrazloženje potrebe za obukom	<p>Program obuke odnosi se na edukaciju kandidata za psihosocijalnu podršku i personalnu asistenciju osobama sa invaliditetom. Prijavljeni kandidati za psihosocijalnu podršku i personalnu asistenciju nemaju adekvatnu stručnu spremu koja odgovara specifičnosti poslova koji treba da obavljaju. Reč je o sistemskom propustu u vertikali obrazovanja i nemogućnosti sticanja profesionalne kvalifikacije - personalnog terapeuta i asistenta, pa je organizovanje edukacije neophodno tim pre što personalni asistenti opslužuju osobe sa fizičkim, senzornim i višestrukim invaliditetom. Težina problema sa kojim se sreću osobe sa invaliditetom i specifičnost potreba zahteva visko moralne, profesionalne i dobro obučene osobe za personalnu asistenciju i psihosocijalnu podršku.</p>

<p>Cilj programa obuke</p>	<p>Unapređivanje znanja i sticanje kompetencija za oblast psihosocijalne podrške i personalne asistencije osobama sa invaliditetom – personalnog asistenta.</p>
<p>Teme</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Razumevanje invalidnosti - Socijalna participacija - Koncept kvaliteta života - Opšte karakteristike osoba sa invaliditetom - Pomagala i asistivne tehnologije za osobe sa invaliditetom - Definisane pojma personalnog asistenta, personalne asistencije i psihosocijalne podrške - Veštine i tehnike personalne asistencije - Kodeks ponašanja personalnog asistenta - Planiranje i vođenje protokola personalne asistencije
<p>Kompetencije koje program razvija</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Unapređuje znanja o osobama sa invaliditetom. - Unapređuje i/ili razvija pozitivan stav prema osobama sa invaliditetom. - Razvija socijalne veštine važne za personalnu asistenciju. - Usvaja veštine i tehnike personalne asistencije - Razvija veštine za rad u timu. - Razvija kompetencije u oblasti planiranja, realizovanja, vrednovanja i protokolisanja nege i ASŽ.
<p>Metodologija realizacije obuke</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Interaktivna nastava (zasnovana na praktičnim primerima iz svakodnevnog života osoba sa invaliditetom). - Vežbe (praktični rad kandidata za personalnog asistenta uz superviziju stručnih saradnika). - Završni ispit (zasnovan na demonstraciji znanja na konkretnom primeru personalne asistencije). - Sertifikat
<p>Hospitovanje</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Koloseum, Beograd - Klinika za rehabilitaciju "Miroslav Zotović", Beograd, - Dom za osobe sa invaliditetom Bežanijska Kosa, Zemun - Kuće osoba sa invaliditetom

Sadržaj programa obuke

1. Opšte karakteristike osoba sa invaliditetom

- o Karakteristike ponašanja
- o Funkcionalni kapaciteti
- o Dinamika porodičnih odnosa
- o ASŽ osoba sa invaliditetom
- o Potrebe (indikacije) za personalnom asistencijom
- o Kvalitet života
- o Stavovi prema osobama sa invaliditetom
- o Tretman osoba sa invaliditetom

2. Pomagala i asistivne tehnologije za osobe sa invaliditetom

3. Definisane pojma personalnog asistenta i personalne asistencije

- o Servis personalne asistencije
- o Tim za personalnu asistenciju
- o Teškoće u radu personalnih asistenata
- o Prikaz dosadašnjih iskustva korisnika usluga personalnih asistenata
- o Principi u personalnoj asistenciji (sveobuhvatnost, pravovremenost, kontinuitet, timski rad)
- o Klasifikacija u personalnoj asistenciji
- o Polje rada personalnog asistenta i njegovi zadaci
- o Liste usluga personalnog asistenta
- o Faze personalne asistencije
- o Prevencija i personalna asistencija
- o Evaluacija kvaliteta usluga
- o Odnosi i interakcije personalnog asistenta i korisnika usluge
- o Rešavanje konfliktnih situacija i problema

4. Veštine i tehnike personalne asistencije

- o Socijalne veštine
- o Tehnike lične higijene i nege
- o Tehnike transporta i transfera

5. Kodeks ponašanja personalnog asistenta.

- o Profil i kompetencije personalnog asistenta
- o Kriterijumi (uslovi) za odabir personalnog asistenta
- o Stavovi prema osobama sa invaliditetom i personalnoj asistenciji
- o Standardi poslovanja, norme ponašanja i obrasci komunikacije PA
- o Motivacija PA

6. Planiranje i vođenje protokola personalne asistencije.

- o Planiranje personalne asistencije (individualni pristup, progresivni pristup, aktivan pristup, korišćenje preostalih sposobnosti)
- o Plan personalnog asistenta (struktura, izrada, evaluacija, korekcija, realizacija, izveštaj)
- o Određivanje nivoa pomoći i podrške (pomoć, asistencija, supervizija ...)

Praktični deo obuke:

- o Uključivanje u tim servisa za personalnu asistenciju
- o Planiranje personalne asistencije
- o Vođenje protokola personalne asistencije
- o Izbor i primena veština i tehnika u personalnoj asistenciji
- o Izbor i primena principa u personalnoj asistenciji
- o Personalna asistencija kod dece
- o Personalna asistencija kod odraslih
- o Personalna asistencija kod starih
- o Praktična pomoć osobi sa invaliditetom
- o Pomoć u aktivnostima slobodnog vremena
- o Pomoć i podrška porodici osobe sa invaliditetom
- o Personalna asistencija u ustanovi socijalne zaštite
- o Prikaz i analiza karakterističnih odnosa (saradnje) personalnog asistenta i korisnika usluga
- o Primena veština i tehnika pri transportu i transferu osoba sa invaliditetom
- o Praktična upotreba pomagala i asistivne tehnologije

Literatura:

1. Nedović,G., Rapaić,D., Odović,G., Potić,S., Milićević,M. (2012). Socijalna participacija osoba sa invaliditetom. Beograd: Društvo defektologa Srbije. Monografija, 261 strana. ISBN 978-86-84765-31-6, [COBISS.SR-ID 189265164].
2. Rapaić,D., Nedović,G. (2011). Cerebralna paraliza: praksičke i kognitivne funkcije. Beograd: Univerzitet u Beogradu Fakultet za specijalnu edukaciju i rehabilitaciju, CIDD. Monografija, 161 strana. ISBN 978-86-6203-014-6, [COBISS.SR-ID 184736524].
3. Nedović,G., Odović,G., Rapaić,D. (2010). Razvoj socijalnih veština kod osoba sa smetnjama u razvoju. Beograd: Društvo defektologa Srbije. Monografija, 158 strana. ISBN 978-86-84765-28-6, [COBISS.SR-ID 174341900].

Evaluacioni list -1**Kratka anketa**

Molimo Vas da ocenite sadržaj, kvalitet i potencijalnu korist od predavanja, način prezentovanja i opšti kvalitet edukacije.

Anketa je anonimna.

Ocenite zaokruživanjem odgovarajućeg broja:

1 – slabo; 2 – zadovoljavajuće; 3 – prosečno; 4 – vrlo dobro; 5 – odlično.

1) Sadržaj predavanja:	1	2	3	4	5
2) Metod i kvalitet prezentacija:	1	2	3	4	5
3) Korist od dobijenih informacija:	1	2	3	4	5
4) Kvalitet diskusije tokom edukacije:	1	2	3	4	5
5) Kvalitet odgovora tokom diskusije:	1	2	3	4	5
6) Uticaj edukacije na budući rad:	1	2	3	4	5
7) Sveukupna ocena za predavače:	1	2	3	4	5
8) Sveukupna ocena edukacije:	1	2	3	4	5
9) Prostor i uslovi za rad tokom edukacije:	1	2	3	4	5
10) Edukativni materijal:	1	2	3	4	5

Ukoliko imate neki komentar možete ga upisati ispod. **HVALA**

Evaluacioni list -2**Kratka anketa**

Molimo Vas da ocenite sadržaj i korist od personalne asistencije, personalnog asistenta i opšti kvalitet pružene usluge.

Anketa je anonimna.

Ocenite zaokruživanjem odgovarajućeg broja:

1 – slabo; 2 – zadovoljavajuće; 3 – prosečno; 4 – vrlo dobro; 5 – odlično.

1) Sadržaj pruženih usluga:	1	2	3	4	5
2) Kvalitet pruženih usluga:	1	2	3	4	5
3) Korist od dobijenih usluga:	1	2	3	4	5
4) Komunikacija sa servisom za PA:	1	2	3	4	5
5) Komunikacija sa personalnim asistentom:	1	2	3	4	5
6) Uticaj pružene usluge na Vaš kvalitet života:	1	2	3	4	5
7) Vaša ocena rada personalnog asistenta:	1	2	3	4	5
8) Sveukupna ocena projekta (ideji o PA):	1	2	3	4	5
9) Ispunjenost Vaših očekivanja:	1	2	3	4	5
10) Vaš uticaj na izbor sadržaja usluga:	1	2	3	4	5
11) Vaš uticaj na izbor vremena:	1	2	3	4	5
12) Vaš uticaj na izbor personalnog asistenta:	1	2	3	4	5
13) Vaša ocena pridržavanja plana i programa rada:	1	2	3	4	5

Ukoliko imate neki komentar možete ga upisati ispod. **HVALA**

Ime i prezime: _____, Adresa: _____, Telefon: _____

Godina rođenja: _____, Struktura porodice: _____, Uslovi stanovanja: _____

Socijalni status: _____

Komentar: _____

Psihosocijalna podrška

Termin	Aktivnost	Sat od ___ do ___	Učestalost	Nivo podrške	Napomena
Prepodine					
Poslepodine					
Uveče					
Ostalo					

Datum: _____, Vreme: _____

Potpis: _____

PROJEKAT:

**Obuka za pokretanje i razvoj
usluga-servisa personalnih
asistenata i info centara u
gradovima Srbije**

**Zahvaljujemo se na podršci
Ministarstvu rada, zapošljavanja
i socijalne politike Republike Srbije**



**Република СРБИЈА
Министарство рада,
зapoшљaвaњa и
coцијaлнe пoлитикe**

hendi centar
Koloseum
www.hckoloseum.org

Hendi centar
"KOLOSEUM"

Pančičeva 14
11000 Beograd
011 26 37 820

www.hckoloseum.org
hc.koloseum@gmail.com