

**POZIOM SATYSFAKCI Z USŁUG ASYSTENTA W RAMACH PROGRAMU
„ASYSTENT OSOBISTY OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI” – EDYCJA 2022
REALIZOWANYM W 2022 R. PRZEZ ŻYWIECKĄ FUNDACJĘ ROZWOJU**

Zmiana podejścia do niepełnosprawności powoduje zmiany w założeniach polityki społecznej, pracy socjalnej, pedagogiki specjalnej oraz wszelkich systemowych działaniach wspierających osoby z niepełnosprawnością i ich rodziny. Do najbardziej zauważalnych trendów w tym zakresie należą między innymi:

1. Odchodzenie od działań charytatywnych na rzecz działań wspierających oraz podejście od otaczania pomocą biernej jednostki – w kierunku jej aktywizacji; podejście wzmacniające, uruchamiające mechanizmy radzenia sobie – „empowerment”;
2. Przeobrażenia od rozwiązań indywidualnych i interwencyjnych do rozwiązań o charakterze społecznym, systemowym, w tym ekologicznym – nawiązujących do naturalnych nisz ekosystemowych, w których funkcjonuje jednostka – i sieciowym – nawiązujących do sieci powiązań społecznych;
3. Po okresie instytucjonalizacji, a nawet totalizacji działań opiekuńczych – zwrot ku aktywizacji naturalnego środowiska społecznego i ponownego odkrywania potencjału wspólnoty (opiekuńczej, opierającej się na poczuciu odpowiedzialności, która w naturalny sposób otacza każdą jednostkę, a szczególnie jednostkę zagrożoną; konieczne zarządzanie współwystępującymi we wspólnocie mechanizmami wyłączenia i włączenia i umiejętne budowanie wspólnot opiekuńczych);
4. Zapewnienie poszanowania praw osób z niepełnosprawnością, kreowanie zmian prawnych, budujących przestrzeń dla nowego, aktywnego podejścia do rozwiązywania problemów czy zaangażowanym udziale samych zainteresowanych;
5. Budzenie świadomości prawnej osób z niepełnosprawnością i ich rodzin, poszanowanie, a nawet stymulowanie rzecznictwa własnego i działań samopomocowych, wspieranie rozwoju organizacji pozarządowych działających na ich rzecz i w ich imieniu.¹

Wpisując się w założenia polityki społecznej oraz wychodząc naprzeciw oczekiwaniom społecznym, od 2019 roku rozpoczęła się realizacja Programów resortowych Ministra Rodziny i Polityki Społecznej: „Asystent osobisty osoby niepełnosprawnej” oraz „Asystent osobisty osoby z niepełnosprawnościami”, które finansowane są z Funduszu Solidarnościowego. Celem Programów jest zapewnienie dostępności do usługi asystenta,

¹ Raport „Badanie potrzeb i satysfakcji z wybranych usług skierowanych do rodzin z dziećmi z orzeczoną niepełnosprawnością w wieku 8-16 lat”. Instytut Medycyny Pracy na zlecenie Regionalnego Centrum Polityki Społecznej w Łodzi, 2018

tj. wsparcia w wykonywaniu codziennych czynności oraz funkcjonowaniu w życiu społecznym osób niepełnosprawnych. Dążąc do objęcia zasięgiem działań jak największej liczby osób niepełnosprawnych, Programy realizowane są równocześnie przez organizacje pozarządowe, jak i przez jednostki samorządu terytorialnego.

Żywiecka Fundacja Rozwoju rozpoczęła realizację Programu „Asystent osobisty osoby z niepełnosprawnościami” od roku 2021. Dbając o wysoki poziom świadczonych usług, Fundacja na bieżąco monitoruje pracę zespołu asystentów. W okresie od maja do grudnia 2022 r. przeprowadzona została ocena dotycząca poziomu satysfakcji z usług asystenta w ramach Programu „Asystent osobisty osoby z niepełnosprawnościami” – edycja 2022. W badaniu jako narzędzie wykorzystano kwestionariusz ankiety. Struktura kwestionariusza zawierała pytania skupione wokół dwóch bloków tematycznych: pierwszy związany jest bezpośrednio z oceną usługi asystenckiej i wpływu, jaki wywiera na funkcjonowanie osoby niepełnosprawnej w życiu codziennym, drugi nawiązuje do osoby asystenta w perspektywie roli społeczno-zawodowej.

Ankiety zostały przeprowadzone u 115 osób, które uczestniczyły w Programie.

TABELA NR 1: PŁEĆ RESPONDENTÓW

KOBIECIA		MĘŻCZYŻNA		RAZEM	
77	66,9%	38	33,4%	115	100%

Źródło: opracowanie własne

Usługa asystencka i jej wpływ na funkcjonowanie osoby z niepełnosprawnościami

Oceniając jakość świadczonych w ramach Programu usług asystenckich, 100% osób biorących udział w badaniu zdecydowanie wskazało ocenę „bardzo dobrą”. W uzasadnieniu zwracano przede wszystkim uwagę na „odciążenie” od problemów związanych z codziennym funkcjonowaniem (zakupy, załatwianie spraw urzędowych, wizyty u lekarza itp.) oraz poprawę jakości życia (zwiększone poczucie bezpieczeństwa, możliwość korzystania z aktywności wykraczających poza „pierwsze potrzeby”, np. korzystanie z dóbr kultury, uczestnictwo w imprezach lokalnych itp.). Wysoki poziom zadowolenia z uczestnictwa w Programie potwierdzony został wypowiedziami respondentów, którzy zgodnie zadeklarowali (100% osób biorących udział w badaniu), że usługi asystenckie spełniły ich oczekiwania.

Asystent osobisty osoby z niepełnosprawnościami – rola społeczno-zawodowa

Zawód asystenta osoby niepełnosprawnej jest zawodem nowym w obszarze pomocy społecznej (stąd duża niejednoznaczność terminologiczna). Historia jego powstania sięga

roku 2001, gdy rozporządzeniem Ministra Edukacji Narodowej został wpisany do systemu kształcenia (kod zawodu: 341201). Zakres działań zawodowych asystenta wymaga posiadania określonych kompetencji personalnych i społecznych. Wśród nich, ze względu na charakter pracy, istotne znaczenie ma empatia i komunikatywność, natomiast podczas realizacji zadań niezbędna jest kreatywność, konsekwencja i umiejętność współpracy oraz zdolność negocjowania pomocy i wsparcia ze strony środowiska społecznego. Rola społeczno-zawodowa to rodzaj aktywności opartej o wewnętrznie spójny system czynności, wykonywanych przez wykwalifikowanego pracownika, posiadającego wiedzę oraz wyspecjalizowane umiejętności nabyte w procesie szkolenia i/lub w drodze doświadczenia.²

W badaniu ocenie zostało poddanych 87 asystentów, świadczących usługi w ramach Programu „Asystent osobisty osoby z niepełnosprawnościami” – edycja 2022.

TABELA NR 2: PŁEĆ ASYSTENTÓW

KOBIECIA		MĘŻCZYŻNA		RAZEM	
82	94,2%	5	5,8%	87	100%

Źródło: opracowanie własne

Osoby uczestniczące w badaniu, oceniając kwalifikacje i kompetencje „swoich” asystentów przyznały najwyższą rangę takim kategoriom jak „empatia i uprzejmość” „odpowiedzialność” „współdziałanie”:

- ✓ „empatia i uprzejmość” – ocena najwyższa [3] – 98,7%,
- ✓ „współdziałanie” – ocena najwyższa [3] – 97,3%,
- ✓ „odpowiedzialność” – ocena najwyższa [3] – 93,3%,

Pomoc osobom z niepełnosprawnością, jak również ich rodzinom, we współczesnych czasach wydaje się być koniecznością i oczywistością, choć już rodzaj tej pomocy oraz sposób jej udzielania mogą stanowić kwestie dyskusyjne. Wyraźnie można dostrzec, że wraz ze zmieniającym się modelem niepełnosprawności zmienia się również rola osoby niepełnosprawnej w relacji do osób dostarczających owej pomocy i vice versa.

W medycznym modelu niepełnosprawności, akceptującym przede wszystkim potrzebę świadczeń zdrowotnych, ale również innych świadczeń towarzyszących, najtrafniej określało tę rolę pojęcie „pacjenta” (łac. „cierpiący”, „chory”). Obecnie w dyskusji przywołuje się zróżnicowane role: „klienta”, „beneficjenta”, „petenta”, „użytkownika” etc., co stanowi odzwierciedlenie różnego rozumienia sposobów korzystania z pomocy.

Należy pamiętać, że społeczne skutki transformacji ustrojowej i skutki światowego kryzysu ekonomicznego dotknęły i nadal dotyczą różnych grup społecznych. Coraz więcej osób wymaga wsparcia z powodu nasilających się takich negatywnych zjawisk społecznych,

² <https://psz.praca.gov.pl/rynek-pracy/bazy-danych/klasyfikacja-zawodow-i-specjalnosci/>

jak np. starzenie się społeczeństwa, bezrobocie , ubóstwo, narastająca bezdomność i ogólnie pogłębiająca się dezintegracja grup społecznych. Osoby z niepełnosprawnością i ich rodziny nie mogą w działaniach pomocowych być grupą faworyzowaną wśród innych grup wymagających wsparcia, chociaż mogą liczyć także na wsparcie, jako osoby dotknięte także skutkami którychś z tych innych negatywnych zjawisk. Ważne, by spojrzeć na sytuację osób potrzebujących w sposób kompleksowy, ale także by rozwijać poczucie odpowiedzialności wspieranych jednostek za własny los. W nowym modelu wsparcia społecznego akcentuje się znaczącą rolę zasady pomocniczości oraz subsydiarności, jak również dobrze pojętego upodmiotowienia, czyli łączenia możliwości dokonywania odpowiedzialnych wyborów.