

## ASMENINIŲ ASISTENTŲ APKLAUSOS APŽVALGA

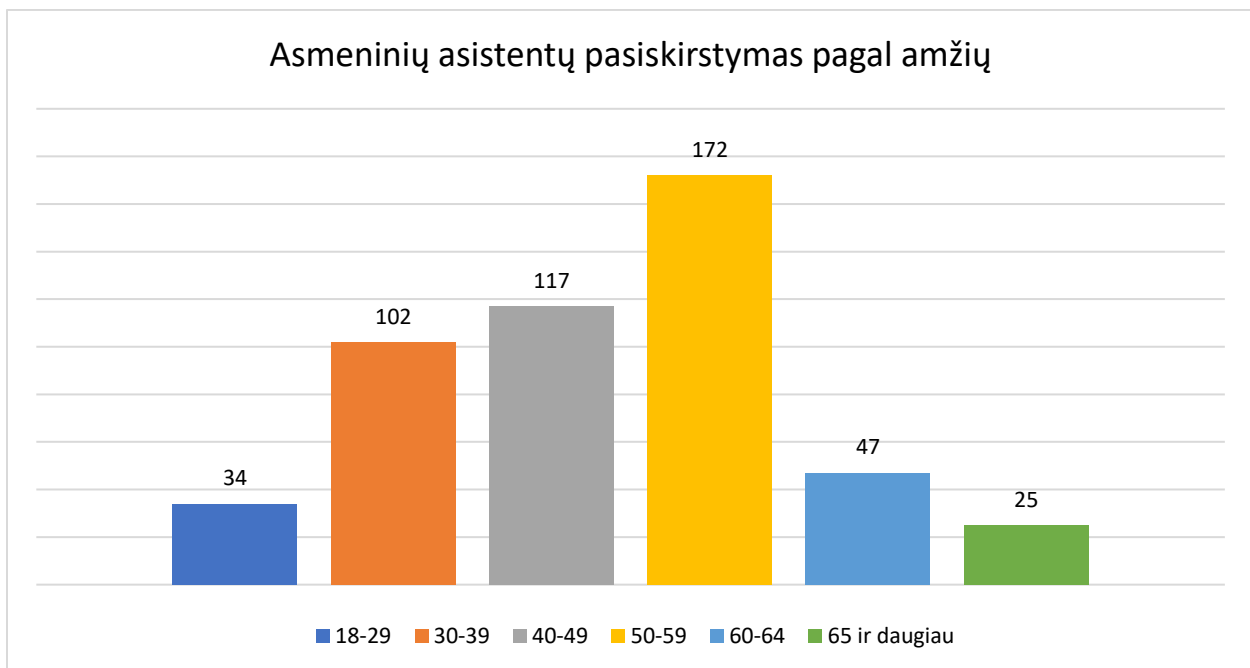
### Asmeninių asistentų amžius ir lytis

Neįgalųjų reikalų departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Departamentas) 2023 metų balandžio mėnesį atliko asmeninių asistentų apklausą. Apklausos tikslas – išsiaiškinti ar asmeniniai asistentai yra patenkinti darbo sąlygomis, atmosfera, darbo užmokesčiu bei išsiaiškinti, kokios pagalbos, pastiprinimo, papildomų įgūdžių ugdymo pasigenda asmeniniai asistentai.

Pagal 2023 metų pirmo ketvirčio duomenis, Lietuvoje asmeninę pagalbą teikia 854 asmeniniai asistentai. Į išsiųstos anketos klausimus atsakė 497 asmeniniai asistentai, o tai sudaro net 58 % nuo visų asmeninių asistentų skaičiaus.

Iš 497 apklausoje dalyvavusių asmeninių asistentų, 57 (11 %) sudarė vyrai ir 440 (89 %) sudarė moterys.

Didžiąją dalį apklausos dalyvių sudarė 50-59 metų amžiaus grupei priklausantys asmeniniai asistentai, tai sudarė 172 asmenis (35 %) nuo visų apklaustųjų skaičiaus. 40-49 metų amžiaus grupei priklauso 117 asmenų (23 %), 30-39 metų amžiaus grupei priklauso 102 asmenys (21 %), 60-64 metų amžiaus grupei priklauso 47 asmenys (9 %), 18-29 metų amžiaus grupei priklauso 34 asmenys (7 %), 65 ir daugiau metų amžiaus grupei priklauso 25 asmenys (5 %).



1 pav. Asmeninių asistentų pasiskirstymas pagal amžių.

### Asmeninių asistentų įdarbinimo forma

350 asmeninių asistentų įvardino, kad dirba pagal darbo sutartį. 2 iš jų nurodė, kad jų darbo sutartis terminuota, dar 2 iš jų nurodė, kad darbo sutartis terminuota, tačiau sutarties pabaigos data nėra nurodyta, 1 asmeninis asistentas nurodė, kad jo darbo sutartis neterminuota.

123 asmeniniai asistentai nurodė, kad jie dirba su individualia veikla pagal pažymą, o 24 asmeniniai asistentai, su individualia veikla pagal verslo liudijimą.

### Asmeninių asistentų darbo užmokestis (į rankas)

274 (55 %) asmeniniai asistentai nurodė, kad esamas darbo užmokestis juos tenkina, 223 (45 %) nurodė, kad netenkina.

Asmeninių asistentų skaičius	Darbo užmokestis (į rankas)*
47	Darbo užmokesčio nenurodė
10	Nuo 31 iki 100 Eur
24	Nuo 103 iki 200 Eur
28	Nuo 204 iki 300 Eur
41	Nuo 308 iki 400 Eur
27	Nuo 416 iki 500 Eur
36	Nuo 509 iki 600 Eur
47	Nuo 613 iki 700 Eur
87	Nuo 710 iki 800 Eur
78	Nuo 801 iki 900 Eur
34	Nuo 912 iki 1000 Eur
9	Nuo 1024 iki 1100 Eur
16	Nuo 1112 iki 1200 Eur
4	Nuo 1280 iki 1300 Eur
4	Nuo 1400 iki 1570 Eur
4	Nuo 1700 iki 1870 Eur

2 pav. Asmeninių asistentų darbo užmokestis (į rankas).

\*Lentelėje pateikti duomenys gali būti netikslūs. Tikėtina, kad asmeniniai asistentai, kurie nurodė, kad jų darbo užmokestis į rankas nuo 1400 Eur iki 1870 Eur nurodė savo bendras pajamas, vykdant ne tik asmeninio asistento, bet ir kitas funkcijas.

197 asmeniniai asistentai nurodė, koks darbo užmokestis juos tenkintų. Didžioji dalis atsakiusiųjų mano, kad 1000 Eur (į rankas) būtų orus darbo užmokestis dirbant tokio pobūdžio darbą.

Asmeninių asistentų skaičius	Koks darbo užmokestis tenkintų (į rankas)
3	Iki 100 Eur
4	Iki 200 Eur
6	Iki 300 Eur
4	Iki 400 Eur

9	Iki 550 Eur
9	Iki 750 Eur
14	Iki 850 Eur
17	Iki 950 Eur
57	Iki 1000 Eur
6	Iki 1100 Eur
22	Iki 1200 Eur
6	Iki 1300 Eur
3	Iki 1400 Eur
28	Iki 1500 Eur
1	Iki 1600 Eur
2	Iki 1700 Eur
1	Iki 1850 Eur
5	Iki 2000 Eur

3 pav. Asmeninių asistentų pageidaujamas užmokestis (į rankas).

### Asmeninių asistentų darbo grafikas

410 (83 %) asmeninių asistentų nurodo, kad jų darbo grafikas yra patogus, užtenka laiko nuvykti iš vieno kliento pas kitą, papietauti, užpildyti reikiamus dokumentus:

*„Darbo grafikas labai patogus. Esu labai patenkinta.“*

*„Šis darbas yra antraeilis, tai aš lengvai suderinu.“*

*„Dirbu su viena kliente, tai viskas gerai. Dirbu pusę etato.“*

*„Pakanka, mano paslaugų gavėjai nuostabūs žmonės, viską supranta.“*

*„Taip, esu laisvas planuoti laiką atsižvelgiant į kliento poreikius bei į savo galimybes. Tikrai pavyksta veiklą suplanuoti taip, kad suteikti kokybiškas paslaugas.“*

*„Pirmiausia derinamės su klientu ir jeigu yra su šeimos nariais, kad būčiau tada, kuomet esu ypatingai reikalinga. Darbo grafikas yra lankstus, man tas labai tinka. Susiplanuojau savo darbus savaitei, kad nereiktų blaškytis. Visuomet atrandu laiko dokumentams ir savo pertaukėlėms.“*

42 (8 %) asmeniniai asistentai nurodė, kad jų darbo grafikas yra nepatogus. Neužtenka laiko papietauti, reikia labai skubėti, dokumentus pildyti po darbo ar savaitgaliais, taip pat, neužtenka laiko nuvykti iš vieno kliento pas kitą:

*„Lakstai iš kliento pas klientą, kaip šuva, ir galo tam nėra. Nelieta laiko nei pavalgyti, nei atsikvėpti, nei apie savo nuovargį pagalvoti. Kelkite užmokestį, galų gale.“*

*„Neužtenka laiko nuvykti pas klientus ir dokumentų pildymui.“*

*„Nepakanka laiko užpildyti dokumentus ir pietauti.“*

*„Nėra laiko, skirto nuvykti iš vieno kliento pas kitą, nors užtrunka 5 ar 7 minutes, bet tai yra kliento arba poilsio sąskaita.“*

*„Neužtenka, nes dirbu kaimo vietovėje (kelių būklė tragiška) ir per dieną daugiau nei valandą išnaudoju kelionei, tų 40 nekontaktinių valandų tikrai neužtenka, tai tiesiog teleportuojosi nuo vieno prie kito.“*

*„Gaunasi dideli atstumai, tai žmogui yra skriauda, nes netelpu į valandas.“*

45 (9 %) asmeninių asistentų nurodė, kad jie nei patenkinti, nei nepatenkinti ir išskyrė šias priežastis:

*„Visokių būna dienų. Kartais užtenka, kartais pildome po darbo savo laisvalaikio metu.“*

*„Dažniausiai patogus, bet kartais tenka skubėti, kad laiku nuvykti pas kitą klientą ar papietauti.“*

*„Galėtų būti daugiau nekontaktinių valandų.“*

*„Dėl kliento poreikių, mano grafikas yra labai spontaniškas, pliusas yra rutinos nebuvimas, o minusas - apsunkintas visos kitos veiklos planavimas. Tad - vidutiniškai patogus.“*

*„Tikrai ne visada pavyksta. Klientai reiklūs. Dažniausiai pietauju 15-16val. Dokumentus pildau vakarais.“*

*„Be automobilio dirbti, man neįmanoma. Todėl naudoju savo automobilį.“*

*„Grafikas derinamas su žmogumi, jei jų turi keletą, nėra lengva. Jei nori susirinkti kuo daugiau valandų, kartais pietums laiko nelieta. Idealu būtų aplankyti du žmones per dieną, bet deja taip nėra, nes jei nori uždirbti, turi lakstyti.“*

*„Grafikas patogus, bet laiko nepakanka nuvykti nuo vieno kliento pas kitą.“*

*„Darbo grafikas ganėtinai patogus, nors turint 2 ar daugiau žmonių, laisvo laiko lieka nedaug, nes nemažai laiko užima nuvykimas iki tam tikrų vietų viešuoju transportu.“*

**Įžvelgiama rizika.** Iš pateiktų asmeninių asistentų atsakymų galima daryti išvadą, kad kai kuriems iš jų yra nekompensuojamos transporto išlaidos vykimui iš vieno pagalbos gavėjo pas kitą, neskiriamos nekontaktinės valandos bei vis dar išlikusi įdinga praktika, kelionėms iš vieno pagalbos gavėjo pas kitą naudoti ne nekontaktines valandas, o laiką, skirtą pagalbos teikimui. Taip pat pastebima, kad asmeniniams asistentams kartais neleidžiama keisti numatyto darbo grafiko, kas šioje priemonėje yra labai svarbu, nes tai yra vienas iš pagrindinių būdų, kaip užtikrinti, kad pagalbos gavėjas pagalbą gautų būtent tuo metu, kada jos reikia, o ne tuo metu, kada sugalvojo kažkas kitas:

*„Taip, darbo grafikas geras nuo 8h iki 17h. Pietų pertrauką turime. Nuo kliento nuimam laiką apie 15-20min, kad nuvykti pas kitą klientą.“*

*„Nuvykti nuo vieno kliento laiko neduodama, naudojamas kliento laikas, nes pvz. 10 val. baigiasi pas viena, o 10 val. turi būti jau pas kitą, o atstumai įvairūs.“*

*„Niekas laiko nuvykimui pas kitą klientą neskiria. Pačių reikalas, kaip suspėti pas visus.“*

*„Būtų gerai, jeigu leistų keisti darbo valandų laiką, kada klientui patogiu. Kadangi mes padarom planą visam mėnesiui, o žmogui kartais prireikia kitu laiku nuvykti pas daktarus arba pablogėja sveikata. Jeigu būtų galima koreguoti laiką, būtų klientui labiau prieinama ir naudinga asistento paslauga.“*

*„Darbo grafikas tai tenkina, tačiau netenkina tai, kad turim pas klientus važiuoti savo transportu ir pilti savo kurą.“*

**Rekomendacija.** Atsižvelgiant į aukščiau pateiktą informaciją rekomenduojame nuosekliai išnagrinėti Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2021 m. liepos 1 d. įsakymu Nr. A1-478 „Dėl Lietuvos Respublikos neįgaliųjų socialinės integracijos įstatymo 25<sup>1</sup> straipsnio įgyvendinimo“ patvirtintus asmeninės pagalbos teikimo ir administravimo tvarkos aprašus:

- Asmeninės pagalbos poreikio nustatymo ir asmeninės pagalbos teikimo tvarkos aprašą;
- Valstybės biudžeto lėšų asmeninei pagalbai teikti paskirstymo, pervedimo, naudojimo, atsiskaitymo ir kontrolės tvarkos aprašą.

Taip pat, rekomenduojame laikytis aprašuose numatytų reikalavimų bei asmeninius asistentus supažindinti su jų teisėmis ir pareigomis, darbo sąlygomis, aukščiau minimais tvarkos aprašais: kokios išlaidos apmokamos, kiek nekontaktinių valandų priklauso kiekvienam asmeniniam asistentui ir kam jos gali būti naudojamos, kodėl šioje priemonėje svarbus darbo grafiko lankstumas ir jo planavimas ir kt.

### **Asmeninių asistentų aprūpinimas darbo priemonėmis**

348 (70 %) asmeniniai asistentai įvardina, kad darbdavys juos aprūpina reikalingomis darbo priemonėmis. 149 (30 %) asmeniniai asistentai įvardina, kad darbdavys, jų darbo priemonėmis neaprūpina.

Asmeniniai asistentai nurodo, kad yra aprūpinami kanceliarinėmis prekėmis (darbo knygos, rašikliai, segtuvai, popierius, įmautės, kuprinės, USB jungtys, skėčiai), spausdinimo paslaugomis, medicininėmis prekėmis (dezinfekcinis skystis, vienkartinės pirštinės, antbačiai, medicininės veido kaukės, covido testai, skiepai, muilas, rankų kremas), jiems kompensuojamas viešasis transportas, kuro išlaidos, apmokamos telefono sąskaitos.

Taip pat jie yra aprūpinti telefonais, turi galimybę naudotis kompiuteriais. Asmeniniai asistentai pagal poreikį aprūpinami dujų balionėliais, darbo drabužiais (džemperiai, marškinėliai, striukės su įstaigos užrašu / logotipu, tai suteikia darbdaviui skiriamąjį ženklą, palengvina pagalbos gavėjo lydėjimą pas gydytoją ar į kitas įstaigas (tačiau pastebėti atvejai, kai darbo drabužiai perkami nepagrįstai), reikiamais mokymais.

Asmeniniai asistentai įvardina, kad labiausiai jiems trūksta tarnybinio automobilio bei daugiau lėšų kuro kompensavimo.

**Įžvelgiama rizika.** Vertinant asmeninių asistentų atsakymus pastebėta, kad kai kurie asmeniniai asistentai nežino apie jiems priklausančias darbo priemones bei transporto, kuro ar ryšių išlaidų kompensavimą:

*„Tenka naudotis asmeninio telefoninio ryšio priemonėmis.“*

*„Nieko apie tai nežinau, nes nieko nesu gavusi. Jei ko reikia pasirūpinu pati.“*

*„Nieko netrūksta, viską perkuosi pati. Tai ir spausdinimo popierius, sąskaitos-faktūros, rašikliai, įmautės.“*

*„Automobilis reikiamomis dienomis arba bent kuro apmokėjimas, darbinis telefonas.“*

*„Negaunu jokių priemonių ir nežinau, kokios man priklauso.“*

**Rekomendacija.** Atsižvelgiant į aukščiau pateiktą informaciją, rekomenduojame nuosekliai išnagrinėti Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2021 m. liepos 1 d. įsakymu Nr. A1-478 „Dėl Lietuvos Respublikos neįgaliųjų socialinės integracijos įstatymo 25<sup>1</sup> straipsnio įgyvendinimo“ patvirtintą Valstybės biudžeto lėšų asmeninei pagalbai teikti paskirstymo, pervedimo, naudojimo, atsiskaitymo ir kontrolės tvarkos aprašą bei laikytis apraše numatytų reikalavimų bei asmeninius asistentus supažindinti su jiems priklausančiomis galimomis gauti darbo priemonėmis bei kitų išlaidų kompensavimo galimybėmis.

### **Priežastys nulėmusios pasirinkimą dirbti asmeniniu asistentu**

Priežasčių nulėmusių pasirinkimą dirbti asmeninio asistento darbą apklaustieji įvardino ne vieną, tačiau dažniausiai įvardijama buvo noras padėti žmonėms su negalia bei pašaukimas dirbti socialinėje srityje:

*„Turiu socialinio darbuotojo profesinio bakalauro išsilavinimą, tad visada norėjosi būti ten, kur manęs labiausiai reikia, kur daugiau kontakto su žmonėmis, o ne su kompiuterio monitoriumi. Esu dirbusi įvairiose srityse, tačiau visada jaučiau, kad noriu padėti žmonėms, skatinti ir motyvuoti. Niekad nesistengiu padaryti už patį žmogų to, ką jis pats puikiai galėtų padaryti. Dirbdama šį darbą jaučiuosi realizuojanti savo gebėjimus, tad tai mane ir atvedė pasimatuoti asmeninio asistento batus.“*

*„Visų pirma todėl, kad patinka bendrauti su žmonėmis, nesvarbu, kokio amžiaus ar gyvenimo būdo, statuso jie būtų. Antra, visi žmonės lygus ir turi gauti visokeriopą pagalbą, integruotis ir būti žmonėmis, kurių neturime gailėti, vengti ar dar kaip nors juos išskirti. Kiekvienas žmogus - asmenybė.“*

*„Nes manau, kad turiu pašaukimą. Patinka dirbti tą darbą.“*

*„Noriu padėti neįgaliems žmonėms integruotis į visuomenę. Padėti apsilankyti pas gydytojus, fizioterapeutą. Padėti nuvykti į muziejų, bažnyčią.“*

*„Nes noriu padėti integruotis į visuomenę, padėti kasdienybėje, palaikyti fiziškai ir psichologiškai, plėsti bendravimo įgūdžius, veiklų įvairovę, judėjimo galimybes, padėti tobulinti gebėjimus, atrasti mėgiamas veiklas.“*

*„Dėl noro ir pašaukimo padėti žmogui, tuo labiau negalią turinčiam asmeniui, padėti jam kuo aktyviau dalyvauti visuomeniniame gyvenime. Padėti kasdieniniame gyvenime, auginti pasitikėjimą savimi, savo gebėjimais. Padėti nepasiduoti negaliai.“*

*„Tiesiog pašaukimas, nes esu socialinė darbuotoja, man labai patinka mano darbas.“*

*„Turiu tam pašaukimą, esu jautri kitų gyvenimams. Noriu padėti kam reikia pagalbos, savo pagalba žmones padaryti laimingesniais, stipresniais, savarankiškesniais.“*

Šie ir kiti asmeninių asistentų pasisakymai rodo didelį jų asmeninį interesą padėti asmenims su negalia, ne tik todėl, kad jie yra empatiški, mato tame prasmę, nori, kad asmenys su negalia būtų priimti kaip lygiaverčiai visuomenės nariai, bet todėl, kad dirbdami šį darbą jie patys jaučiasi geriau, įgauna įvairios patirties, jaučiasi reikalingi.

Kitos dažnai įvardintos priežastys yra šios:

➤ Puiki praktika studijuojant socialinio darbo specialybę:

*„Šiuo metu esu studentė, studijuju socialinę apsaugą ir vaiko gerovę. Asmeninio asistento darbas, man yra labai gera praktika, pradėdant dirbuotis socialiniu darbuotoju po mokslų baigimo.“*

*„Jei atvirai, mokinausi socialinio darbuotojo padėjėjo specialybę ir ieškojau praktikos. Taip ir įsidarinau.“*

*„Studijuju socialinį darbą, todėl pagalvoju, kad tai geras darbas norint gauti daugiau patirties.“*

➤ Asmeninė sąsaja su asmenimis turinčiais negalia (vaikai turintys negalią, tėvų su negalia priežiūra, artimųjų tarpe įvykusi nelaimė ir panašiai):

*„Asmeniniu asistentu nusprendžiau dirbti todėl, kad slaugiau savo tėvelius, nes nenorėjau niekur jų išvežti iš savo namų ir nelabai turėjau, kad kas padėtų, o labai reikėjo. Po tėvelių mirties taip pat matau, kad ir dabar yra žmonių, kuriems tikrai reikia pagalbos, taip ir nusprendžiau pabaigti kursus ir padėti žmonėms, kuriems reikia mano pagalbos. Labai džiaugiuosi, kad mano klientės manęs labai laukia.“*

*„Auginu negalią turintį vaiką, dėl šios priežasties atsirado pašaukimas, žinojimas, kiek daug negali savarankiškai atlikti negalios paliestas žmogus. Jaučiu empatiją negalią turintiems žmonėms. Noras padėti vis stipriau augo manėje.“*

*„Turiu galimybę padėti draugų sūnui.“*

*„Norėjau padėti pažydamam žmogui.“*

*„Turėjau neįgalią sesutę, todėl užauginus savo vaikus, norisi padėti kitiems, nes žinau, kaip sunku vieniems tėvams tą daryti.“*

➤ Gautas darbo pasiūlymas iš darbdavio, Užimtumo tarnybos, asmenų su negalia:

*„Įkalbino pati klientė.“*

*„Pasiūlė, nes studijavau socialinį darbą, ir neturėjau darbo. Galvoju, kodėl nepabandžius.“*

*„Užimtumo tarnyba siuntė.“*

*„Kadangi turiu darbo su neįgaliaisiais patirties, manęs paprašė tėveliai tapti asistente jų vaikui.“*

*„Gavau tokį darbo pasiūlymą savo darbovietėje ir pagal kliento pageidavimą.“*

➤ Savirealizacijos, naujų iššūkių paieškos:

*„Pasiūlė realizuoti save naujoje veikloje.“*

*„Toks darbas padeda realizuoti save.“*

*„Galimybė išplėsti žinias, patirtį.“*

*„Panorau keisti darbo kryptį ir padėti žmonėms.“*

➤ Dėl kitų įvairių priežasčių (papildomi finansai, noras bendrauti ir būti reikalingu, ieškojimas mažiau fiziškai sunkaus darbo po ligos, ilgametė patirtis socialinėje srityje ir panašiai):

*„Po mano onkologinės ligos kai grįžau į darbą (dienos socialinė globa asmens namuose) buvo pasiūlytas lengvesnis variantas dirbti asmeniniu asistentu, tai ir sutikau užimti šias pareigas.“*

*„Turėjau traumą, po traumos negaliu dirbti sunkaus fizinio darbo. Pasidomėjau šia profesija, įstojau mokyti, baigiau ir esu labai patenkinta.“*

*„Reikėjo darbo.“*

*„Nėra didelio darbų pasirinkimo, šitas buvo prie širdies.“*

*„Dėl papildomo užmokesčio, valandų trūkumas kitame darbe.“*

*„Turiu laisvo laiko, todėl nusprendžiau kažkaip prasmingiau gyventi.“*

*„Isidarbinau dėl to, nes nelabai turėjau kito pasirinkimo, reikėjo darbo. Bet vis dar dirbu, nes patiko, palyginus geras atlyginimas, geras darbo grafikas, esant reikalui galima paderinti laiką su klientais. Nuostabi direktorė, kuri visada patars, rūpinsis kaip sekasi. Klientai tapo kaip draugai.“*



**Įžvelgiama rizika.** Daugiausiai nerimo kelia įvardintos noro padėti iš gailėsčio priežastys, galima daryti prielaidą, kad kai kurie asmeniniai asistentai, asmeninę pagalbą suvokia ne kaip integracijos priemonę, kurioje asmeniui padedama įsilieti į visuomenę ir būti bendruomenės dalimi padedant jam atlikti veiksmus, bet neatliekant jų už asmenį, o kaip „nuskriaustų“, „vargšų“ žmonių priežiūrą. Savivaldybių teigimu, dažnu atveju tokie asmeniniai asistentai būna vyresnio amžiaus arba su žemesniu išsilavinimu, kas sąlygoja labiau globėjišką požiūrį į asmenį su ne negalia.

*„Patinka padėti likimo nuskriaustiems žmonėms.“*

*„Todėl, kad džiaugiuosi galėdama padėti likimo nuskriaustiems žmonėms, kurie susiduria su begale sunkumų ne tik buityje, bet ir gyvenime, kuriems mano teikiama pagalba yra didžiulis palengvėjimas kasdieniniame gyvenime.“*

*„Gaila jauno, seno ir ligonio, tad visada smagu padėti ir žinoti, kad „sėdi“ savo rogėse. Dirbu ne tik kaip asmeninė asistentė, dirbu ir su sunkiais ligoniais, kaip slaugė namuose.“*

*„Norisi padėti vargstantiems žmonėms.“*

**Rekomendacija.** Atsižvelgiant į aukščiau pateiktą informaciją, rekomenduojame asmeninius asistentus supažindinti su neįgaliųjų socialinės įtraukties principais, Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencija bei organizuoti asmeniniams asistentams mokymus apie žmogaus teisėmis grįstą požiūrį į asmenį su negalia bei pagalbos priimant sprendimus temomis. Svarbu suprasti, kad net menkiausi signalai, kurie mus įspėja apie nepakankamas specialistų kompetencijas dirbti asmenų su negalia įtraukties sistemoje, turi būti rimtai vertinami bei imamasi prevencinių priemonių situacijai keisti.

### **Asmeninės pagalbos gavėjų skaičius**

Pagal 2023 metų pirmo ketvirčio duomenis, Lietuvoje asmenine pagalba pasinaudojo 1633 asmenys su negalia. Apklausoje dalyvavę 497 asmeniniai asistentai nurodė, kad jie pagalbą suteikė 1171 asmeniui.

Po 1 asmenį turėjo 223 asmeniniai asistentai, po 2 asmenis – 123 asmeniniai asistentai, po 3 asmenis – 63 asmeniniai asistentai, po 4 asmenis – 35 asmeniniai asistentai, po 5 asmenis – 15 asmeninių asistentų, po 6 asmenis – 11 asmeninių asistentų, po 7 asmenis – 6 asmeniniai asistentai, po 8 asmenis – 11 asmeninių asistentų, po 9 asmenis – 4 asmeniniai asistentai, po 10 asmenų – 3 asmeniniai asistentai, po 12 asmenų – 3 asmeniniai asistentai.

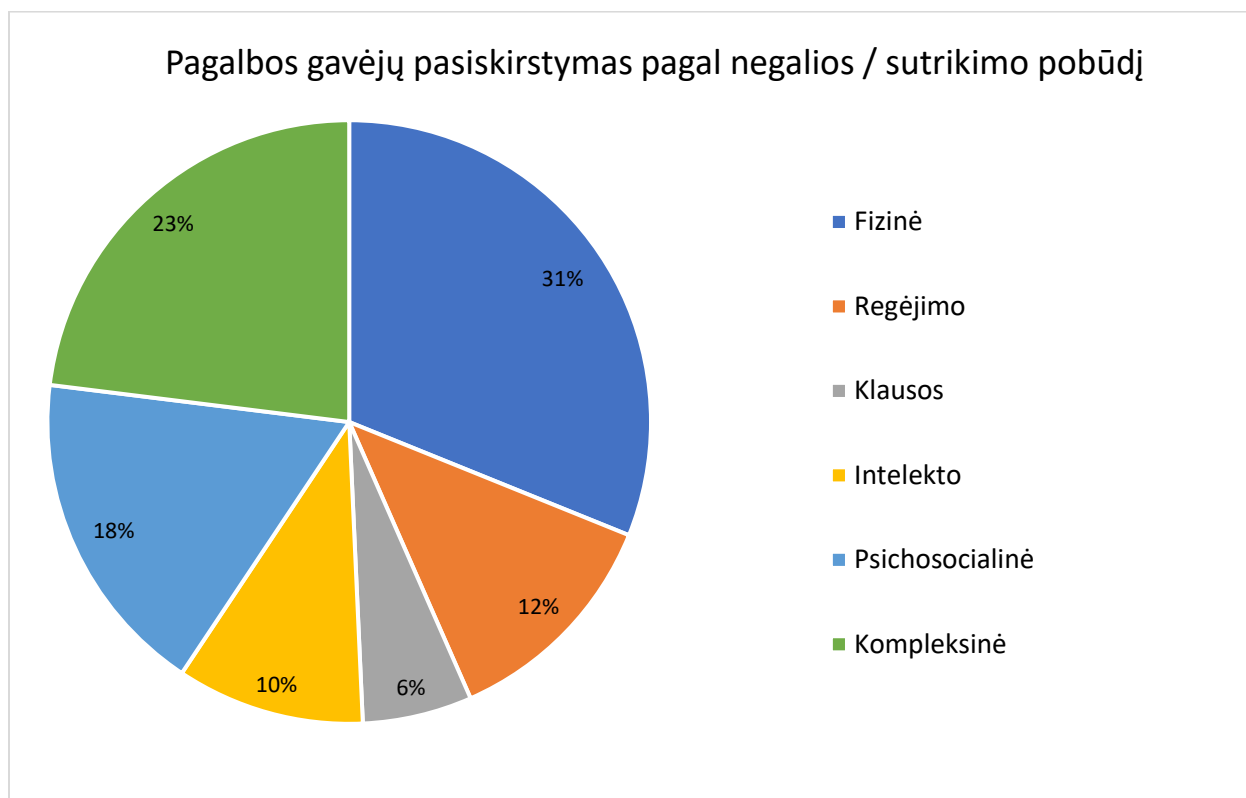
**Įžvelgiama rizika.** Remiantis 2023 metų pirmo ketvirčio duomenis, 1 asmuo per mėnesį pasinaudojo 55 pagalbos valandomis, per dieną vidutiniškai 2 valandomis. Jei 1 asmeninis asistentas pagalbą teikia 12 asmenų, per dieną jis gali aptarnauti 6 asmenis. Toks asmeninės pagalbos teikimo intensyvumas gali sąlygoti asmeninių asistentų perdegimą, automatinį ir ne individualų asmeninės pagalbos teikimą bei teikiamos pagalbos kokybės sumažėjimą.

**Rekomendacija.** Atsižvelgiant į aukščiau pateiktą informaciją, rekomenduojame peržiūrėti asmeninių asistentų darbo krūvio paskirstymą ir pastebėjus, kad 1 asmeninis asistentas aptarnauja neproporcingai didelį asmenų skaičių, imtis prevencinių priemonių: pasikalbėti su asistentu dėl jo darbo krūvio, jei reikia pasiūlyti specialistų psichologinę pagalbą, siekiant išvengti jų perdegimo. Peržvelgti, ar turimas asmeninių asistentų skaičius yra pajėgus kokybiškai aptarnauti esamą pagalbos gavėjų skaičių, jei ne, ieškoti būdų šiai problemai spręsti.

### Asmeninės pagalbos gavėjai ir jiems teikiama pagalba

Apklausoje asmeniniai asistentai nurodė, kad daugiausiai pagalbos jie teikia asmenims su fizine, psichosocialine ir kompleksine negalia / sutrikimais.

281(31 %) kartą asmeniniai asistentai nurodė, kad pagalbą teikia asmenims, turintiems fizinę, 111 (12 %) - regėjimo, 53 (6 %) - klausos, 91 (10 %) - intelekto, 159 (18 %) - psichosocialinę ir 208 (23 %) - kompleksinę negalią / sutrikimus.



4 pav. Pagalbos gavėjų pasiskirstymas pagal negalios / sutrikimo pobūdį.

Asmeniniai asistentai teikia labai įvairią pagalbą asmens higienos, mitybos, mobilumo, socialinių santykių srityse:

*„Lankomės renginiuose, einame pasivaikščioti, palydžiu pas gydytojus, į valstybines įstaigas, padedu apsirūpinti maisto produktais, padedu namų ruošoje.“*

*„Pagalba vykstat iš taško A į tašką B. Atstovauju įvairiose įstaigose, tarpininkauju. Suteikiu informacijos. Ir žinoma bendravimas, tai jiems labai svarbu.“*

*„Palydžiu dažnai į ligonines, poliklinikas, mankštas. Padedu bendravime, ne visi žmonės tolerantiški, kartais pabūti reikia ir psichologu.“*

*„Integravimas į visuomenę.“*

*„Padedu nuvažiuoti iki treniruočių, grįžti iš jų, padedu apsipirkti, kartu praleidžiame laisvalaikį.“*

*„Palydėjimo, pagalba organizuojant laisvalaikį, socialinis bendravimas, pagalba teikiant asmeninę higieną ir kt.“*

*„Padedu apsirengti, apsiprausti, gaminame maistą kartu, kartu apsiperkame, einame pasivaikščioti, tvarkome namus kartu. Lydžiu į gydymo įstaigas, būrelius, laisvalaikio vietas. Sprendžiame kartu iškilusias problemas, tvarkome dokumentus. Visa tai darau pagal klientų poreikius.“*

*„Skatinu laikytis kasdieninės asmeninės higienos, padedu gamintis maistą, tinkamai pasiruošti stalą ir naudotis įrankiais, palydžiu į sveikatos įstaigas, tarpusavio bendravimas, mokomės tinkamai prižiūrėti namų ūkį.“*

*„Esamu laiku mano klientas - 44 m. vyriškis, 14 m. po traumos, liko prikaustytas prie lovos, visiškai nejudina galūnių. Per tiek metų neliko draugų, atitolo giminės, gyvena uždarame socialiniame burbule: mama, aplanko sesuo, retkarčiais sūnus (nuo 2 m. gyvenantis su mama atskirai, su žmona išsiskyrė dar iki traumos). Jį prižiūri, slaugo mama. Dabar, atsiradus mobiliai medikų brigadai, atvažiuoja kineziterapeutas. Klientas yra sąmoningas, todėl jam be galo svarbus socialinis bendravimas. Apsilankymo metu mes daugiausiai kalbamės, surandu internete jį dominančios informacijos, paskaitau naujienas. Tuo metu mama gali išeiti į parduotuvę, vaistinę, galop - skirti laiko sau, jis tuo metu nereikalauja jos dėmesio, nes reikia paduoti atsigerti ar nušluostyti veidą, pakeisti gulėjimo/ sėdėjimo pozą.“*

*„Daug bendraujame, einam pasivaikščioti, skatinu, kad asmuo gyventų savarankiškai, padedu viešojoje aplinkoje.“*

*„Aptarinėjame įvairius įvykius, skaitome laikraščius ir po to aptarinėjame. Lavindami atmintį sprendžiame kryžiažodžius, einame į lauką, kadangi sukasi galva ir viena bijo vaikščioti ir t.t.“*

Nagrinėjant asmeninių asistentų atsakymus pastebima, kad dažnas atlieka / dalinai atlieka (dubliuoja) ir kitų socialinių paslaugų funkcijas. Skaitine verte išreikšti konkretų tą darančių asmeninių asistentų skaičių labai sudėtinga, nes atsakymai nevienareikšmiški, taip pat lieka ir neteisingo interpretavimo rizika. Tačiau yra labai aiškių pavyzdžių, kuriuose matome, kad asmeniniai asistentai nesilaiko tvarkos apraše numatytų reikalavimų, dubliuoja kitų socialinių paslaugų teikiamą pagalbą, taip iškreipdami asmeninio asistento pagalbos idėją ir turinį:

*„Gaminu maistą, perku produktus, tvarkau namus, būname gryname ore.“*

*„Vienai pacientei tiesiog pagaminu valgyti ir išplaunu grindis, kitai pacientei darau viską: išmaudau, iššukuuju plaukus, keliu į neįgaliojo vežimėlį, paduodu atsigerti, aprenčiau.“*

*„Valgydinu, vedu į tualetą, keičiu sauskelnes, prašiu, aprenčiau, sušukuuju, paduodu vaistus, keliu į mašiną, einam pasivaikščioti, keliu į lovą, migdau, bendraujam. Aš, sirgti negaliu, nes griūna klientų, visos šeimos reikalai. Kartą buvo, kad sirgau Covidu, labai nesmagiai jaučiausi, lyg kalta būčiau, kad susirgau, nes klientės šeima pasakė, jog griūna visi jų planai.“*

*„Namų ruošą, prekių pristatymas, maisto gamyba, prašimas, vežimas pas dantistus / daktarus (savo automobiliu), bendravimas su artimaisiais (asmeniniu telefonu, būna ir ne darbo metu).“*

*„Moteriai: viską, gaminu maistą, tvarkau namus, mitybą reguliuoju, apiperku, lydžiu pas daktarus, išnešu į tualetą, viską darau. Vyrą prižiūriu, kad būtų saugus namuose, nepaleidžiu jo iš akių, vaikštome.“*

*„Tikriausiai viską apie ką galėtumėte pagalvoti: skalbiu, lankstau, tvarkau namus, padedu nueiti į dušą, tualetą, gaminu maistą, padedu auginti jų vaiką (leidžiu laiką, užimu kol jie dirba). Nuvežu / parvežu. Padedu pas gydytojus (persodinti).“*

*„Padedu nusiprausti, apsirengti, paduodu vaistus, palydžiu į tualetą, padedu lipant laiptais, paduodu stalo įrankius paservuoju, paduodu maistą, supjaustau gabaliukais kietesnį patiekalą, padedu atsikelti ir prigulti. Padedu buityje - išplaunu kambarius, valau langus, išsiurbiu namus.“*

*„Budinimas, mankštelė, prausimasis, pusryčiai, palydėjimas į mokyklą. Pasitikimas iš mokyklos, pamokėlių ruošimas, žaidimas, bendravimas, pasivaikščiavimai, susipažinimas su gamtos grožiu ir aplinka kuri mus supa. Berniuko mama dirba pamainomis, ryte 5 val. išvyksta, vakare 19 val. grįžta.“*

*„Gaminu maistą, padedu nusiprausti, nuperku produktus, sumoku mokesčius, atlieku ir kitus buitinius darbus.“*

*„Rūbų keitimas, vilkimas, plovimas. Pilna asmeninė higiena. Nešimas į tualetą. Maisto pirkimas, paruošimas, padėjimas valgyimo procese, atsisėdimas, pavertimas, pakėlimas, pasukimas.“*

**Situacijos dvilypumas ir rizika.** Situacija iš ties dviprasmiška, kelianti nerimą. Vienok asmeniniai asistentai puikiai suvokia savo funkcijas, supranta asmeninės pagalbos svarbą ir viską daro ne už pagalbos gavėją, o kartu su juo. Kaip matome pateiktuose pavyzdžiuose daug bendrauja, stengiasi įtraukti į aktyvų socialinį gyvenimą, padeda būti mobiliems. Jų atsakymuose atsispindi darbinė patirtis, taikomi darbo metodai bei matyti aiškiai išreikšta kompetencija socialinėje srityje. Tačiau kita dalis asmeninių asistentų nesilaiko tvarkos

aprašuose numatytų darbinių funkcijų ir tam tikra prasme yra dalinai valstybės išlaikomi namų tvarkytojai/-os, slaugai/-ės, ūkvedžiai/-ės. Jie daro viską: nešioja malkas, tvarko namus, gamina valgyti, keičia sauskelnes, prižiūri mažamečius vaikus.

**Rekomendacija.** Susidariusią situaciją galėtų padėti spręsti šios priemonės: dažna savivaldybių, kaip vykdytojų kontrolė; asmeninių asistentų mokymai apie asmenų su negalia įtrauktį į bendruomenę; asmeninių asistentų supervizijos apie jų atliekamus darbus, darbo kokybę ir tinkamą teikti pagalbą; asmeninių asistentų atsakomybė išnagrinėti Asmeninės pagalbos poreikio nustatymo ir asmeninės pagalbos teikimo tvarkos aprašą bei laikytis jame nurodytų asmeninių asistentų darbo funkcijų.

### **Sunkumai, su kuriais susiduria asmeniniai asistentai**

463 (93 %) asmeniniai asistentai nurodė, kad nepatiria spaudimo ar psichologinio smurto nei iš darbdavio, nei iš pagalbos gavėjų ar jų šeimų. Tai be galo svarbu ir rodo savivaldybių administracijų, pagalbos teikėjų gebėjimą puikiai valdyti asmeninės pagalbos teikimą bei užtikrinti saugų ir darbui palankų mikroklimatą.

5 (1 %) asmeniniai asistentai nurodė, kad patiria spaudimą ar psichologinį smurtą iš darbdavio, pagalbos gavėjų ar jų šeimų:

*„Pagalbos nesikreipiau, bet tikrai negerai jaučiuosi. Tikiuosi, kad situacija pasikeis artimiausiu laiku.“*

*„Darbo neįvertinimas, nesutarimai, dėl kurio teko atsisakyti klientės.“*

*„Mes patiriam psichologinį smurtą iš savivaldybės administracijos socialinės paramos skyriaus darbuotojos, kuriojančios šią paslaugą. Žinoma, ji tik atspindi bendras nuotaikas skyriuje, kuris turėtų rūpintis neįgaliųjų ar kitų socialines rizikas patiriančių žmonių gerbūviu, deja, nei vienas iš mano sutiktų tokioje situacijoje esantis ar atsidūręs žmogus, negalėjo pasakyti gero žodžio apie mūsų savivaldybės socialinį paramos skyrių, kreipiantis į juos, viską reikia "išsimušti".“*

*„Iš šeimos narių: pastoviai veikia kameros, pastovi priežiūra, mamos reikalavimai daryti viska už neįgalų.“*

29 (6 %) asmeniniai asistentai nurodė, kad patiria spaudimą ar psichologinį smurtą iš pagalbos gavėjų ar jų šeimų:

*„Kliento žmona reikalavo daryti tai, kas pagal mano pareigybę nepriklauso, vydavo lauk iš namų.“*

*„Tai tiesiog buvo didžiulis Mobingas iš klientės, kreipiausi į savo darbdavį, parašiau paaiškinimą ir pakeitė klientę.“*

*„Kreipiausi į socialinių paslaugų centrą, kad klientė mane užgaulioja visokiais necenzūriniais žodžiais, stumdo, puolė su kėde, bet kadangi raštiškai buvau pateikusi tokį skundą,*

*mane buvo atleidę iš darbo, bet po kurio laiko paskambino ir paklausė, ar nenorėčiau sugrįžti atgal pas tą pačią agresyvią klientę, nes niekas neapsiima dirbti su tokia sunkia ligone.“*

*„Dėl patyrimo psichologinio spaudimo negaliu miegoti, valgyti. Jaučiuosi manipuliuojama.“*

*„Nėra kada ir kur kreiptis. Patyčios, žeminimas. Visą širdį, protą ir gebėjimus atiduodi, o esi žeminamas.“*

*„Klientė nesuprato asmeninio asistento pareigų, nuolat apsiperkant pirkto prekių, kurių svoris sudarė apie 15 kilogramų, o ir ją pačią reikėdavo sunkiai vesti, nes ji po insulto, bet ji nereagavo į tai, kad man sunku, sakydama, kad ji, kai buvo sveika, daug nešdavo, kiekvieną kartą man akcentuodavo, kad mano kojos ir rankos sveikos, reikalavo daryti generalinę tvarką visame bute. Nors aš esu su ja kalbėjusi, kad mes turėtume pagal galimybes tvarkytis kartu, turėjau aptarnauti ir jos 15 metų dukrytę. Šis atvejis vienas iš sunkiausių.“*

Asmeninių asistentų įvardijami sunkumai:

- Pagalbos gavėjų trūkumas pilnam darbo krūviui užtikrinti.
- Pagalbos gavėjų nesupratingumas bei asmeninės pagalbos priemonės neteisingas traktavimas.
- Fiziškai sunkus darbas (pagalbos gavėjų kilnojimas).
- Nuolatinis jausmas lyg tuoj „perdegsi“, neįvertinimo jausmas.
- Žinių trūkumas apie asmeninę pagalbą reglamentuojančias tvarkas, psichologinių žinių, įvairių mokymų trūkumas (apie negalios specifiką, bendravimą ir panašiai).
- Spaudimas atlikti darbus, kurie nepriklauso.
- Bendradarbiavimo trūkumas tarp asmeninių asistentų ir pagalbos teikėjų: asistentai nežino, kokiems asmenims teiks pagalbą, kokie yra tų žmonių specialieji poreikiai, kokią pagalbą jie turės teikti.

**Įžvelgiama rizika.** Nors ir akivaizdu, kad bendras psichologinis klimatas tarp asmeninių asistentų ir darbdavio bei pagalbos gavėjų ar jų šeimos narių yra geras, vis tik dalis jų patiria psichologinį spaudimą tiek iš darbdavio, tiek iš pagalbos gavėjų ar jų artimųjų. Asmeniniai asistentai jaučiasi fiziškai pavargę ir emociškai išsekę. Taip pat jaučiamas ir bendradarbiavimo bei nuolatinį žinių tobulinimo trūkumas.

**Rekomendacija.** Atsižvelgiant į pateiktus asmeninių asistentų atsakymus, rekomenduojama siekti glaudaus bendradarbiavimo su asmeniniais asistentais, organizuojant pokalbius, darbinius aptarimus, supervizijas, poreikiui esant pasirūpinti galimybe asmeniniams asistentams pasinaudoti psichologo pagalba. Taip pat svarbu nuolat tobulinti asmeninių asistentų žinias tokiomis temomis, kurios stiprintų asmeninių asistentų psichologinę būseną.

## Asmeninių asistentų kvalifikacijos kėlimas

313 (63 %) asmeninių asistentų nurodė, kad darbdavys organizuoja mokymus kvalifikacijai kelti. 184 (37 %) atsakiusieji nurodė, kad jų darbdavys tokių mokymų neorganizuoja.

Iš 313 asmeninių asistentų, kurie atsakė, kad jų darbdavys organizuoja mokymus kvalifikacijai kelti, 238 nurodė, kad tokiuose mokymuose dalyvauja. Likusieji nurodė, kad nedalyvauja arba dar nespėjo sudalyvauti.

Asmeniniai asistentai įvardino, kad mokymai vyko tokiomis temomis:

- Menas pasakyti "Ne";
- Kaip įveikti kliento pasipriešinimą;
- Smurto prevencija;
- Emocinio streso įveikimo strategijos ir pagalbos sau būdai;
- Pagalba senyvo amžiaus žmonėms;
- Socialinio darbuotojo veikla palaikanti psichikos ir proto negalią turinčių asmenų savarankiškumą;
- Socialinio darbo metodai darbe su paaugliais ir šeimomis;
- Kaip susitaikyti su netektimi;
- Emocinis atsparumas, vidinė harmonija bei perdegimo prevencija;
- Psichologinis atsparumas, jo svarba ir ugdymas;
- Darbas komandoje ir konfliktų sprendimo būdai;
- Darbingumo palaikymas: savęs valdymas efektyviam socialiniam darbui;
- Humanitarinis požiūris socialiniame darbe;
- Kompiuterinis raštingumas;
- Praktika mokantis dirbti su kopikliu;
- Pirmosios pagalbos kursai;
- Ir daugelis kitų.

Asmeninių asistentų buvo paprašyta įvardinti temas, kuriose jie norėtų praplėsti savo žinias kaip asmeniniai asistentai. Atsakymai visų jų, nepaisant su kokią negalią turinčiais asmenimis jie dirba, buvo labai panašūs. Tai mokymai apie negalios pobūdį ir kaip dirbti su asmenimis turinčiais negalią, taip pat temos apie emocinį krizių valdymą, pyktį, teisės aktų išmanymą ir daugelį kitų.

<b>Mokymų temos</b>	<b>Komentarai</b>
<b>Mokymai pagalbos priimant sprendimus asmenims, turintiems intelekto ir / ar psichosocialinę negalią / sutrikimus tema</b>	<i>„Kaip reikėtų padėti priimti sprendimus asmeniui, turinčiam intelekto ir / ar psichosocialinę negalią.“</i> <i>„Pagalba sprendimų priėmime dirbančiam su psichosocialinę negalią turinčiu asmeniu.“</i>

	<p>„Kaip reikėtų padėti priimti sprendimus asmeniui su negalia.“</p>
<p><b>Mokymai apie įvairias negalias ir jų pažinimą, darbo su asmenimis, turinčiais įvairių negalių specifiką</b></p>	<p>„Trūksta mokymų psichologijos temomis apie neįgalius žmones ir turinčius intelekto ir psichosocialinę negalią.“</p> <p>„Darbas su Dauno sindromą turinčiais suaugusiais žmonėmis.“</p> <p>„Darbas su asmenimis, turinčiais kompleksinę, intelekto, psichosocialinę negalias.“</p> <p>„Apie autizmą ir sutrikimus.“</p> <p>„Labai norėčiau daugiau sužinoti apie žmones, turinčius intelekto negalią, nes kiek pačiai teko ieškoti informacijos, jos lietuvių kalba labai mažai arba seminarai/mokymai būna labai brangūs. Ateityje gali būti visko, t.y. gali keistis klientai ir tikrai būtų malonu būti pasiruošus tam. Taip pat būtų įdomu sužinoti, kaip reikėtų bendrauti/elgtis su agresyviais klientais.“</p> <p>„Darbas ir pagalba žmonėms su regėjimo negalia.“</p> <p>„Labiau norėčiau pasigilinti į mokymus, kaip dirbti su fizine negalia turinčiais asmenimis.“</p>
<p><b>Supervizijos su kitais asmeniniais asistentais</b></p>	<p>„Norėčiau sužinoti, koks asmeninių asistentų darbas yra kitose ES šalyse, koks jų darbo užmokestis, kaip sprendžiamos įvairios problemos.“</p> <p>„Labai norėčiau pasikonsultuoti su kitais asmeniniais asistentais ir pasidalinti visapusiška patirtimi, gal kiti dirba kažkaip kitaip.“</p>
<p><b>Mokymai apie asmenų su negalia teises, jiems priklausančias išmokas, nemokamą užimtumą, socialinę pagalbą, kompensacinę techniką, pirmąją pagalbą bei apie šiuo metu galiojančius teisės aktus bei jų įgyvendinimą</b></p>	<p>„Teisiniai klausimai, supažindinimas su naujais teisės aktais neįgaliųjų integracijoje.“</p> <p>„Žinių apie kompensacinę techniką.“</p> <p>„Norėčiau išplėstinių mokymų, kad daugiau sužinoti, kuo galėčiau padėti ir ką prasmingo nuveikti su klientais.“</p> <p>„Teisinė klientų atstovavimo sritis, neveiksnumo panaikinimo galimybės, užsienio šalių patirtis.“</p>



**Asmenų su negalia motyvacija, jų krizių valdymas, priklausomybės, priešiškas elgesys**

*„Emocijų valdymo, žinių apie prevencines paslaugas, praktinių situacijų, pavyzdžių.“*

*„Kaip reaguoti ir tvarkytis su vaiko agresija, su jo apatija, su jo užsispyrimu, nenoru nieko daryti.“*

*„Suvaldyti kliento pyktį, sužinoti, kaip elgtis su autizmo spektro sutrikimą turinčiais vaikais.“*

**Mokymai apie perdegimą, streso valdymą, susitaikymą su netektimi, priekabiavimo prevenciją, psichologinį smurtą ir kitos temos susijusios su asmeninio asistento kaip specialisto emocine būseną**

*„Mokymai apie perdegimą, streso valdymą, susitaikymą su netektimi, priekabiavimo prevenciją, psichologinį smurtą.“*

*„Kaip darbo neparsinešti i namus.“*

*„Apie savo emocijas, empatiškumą, reikalingumą šiai specialybei.“*

*„Kaip nubrėžti ribas klientui, kad nemanipuliuotų mūsų gerumu.“*

*„Kaip išgyventi kliento netektį.“*

*„Kaip atsiriboti namuose nuo darbo.“*

*„Kaip apsaugoti save nuo kliento, kuris serga psichine negalia.“*

*„Asistento ir kliento santykių ribos.“*

8 pav. Asmeninių asistentų siūlomos mokymų temos.

**Rekomendacija.** Nors 313 (63 %) asmeninių asistentų nurodė, kad darbdavys organizuoja mokymus kvalifikacijai kelti, vis tik pasisakymų apie įvairių žinių trūkumą ir norą nuolat tobulinti žinias, kad teikiama asmeninė pagalba ne nugalintų asmenį, o jį įtrauktų į bendruomenę, yra didelis. Rekomenduojame asmeniniams asistentams sudaryti galimybes susitikti vieni su kitais supervizijose ar kituose mokymuose, bent vieną kartą į metus organizuoti didelės apimties mokymus asmeninių asistentų norima ir jiems tuo metu aktualiausia tema.

### **Pagalba priimant sprendimus**

Atliekant asmeninės pagalbos teikimo priemonės stebėseną ir kontrolę, bendraujat su savivaldybėmis, asmeniniais asistentais, pagalbos teikėjais bei gavėjais, turinčiais intelekto ir / ar psichosocialinę negalią / sutrikimus, pastebėta, kad neretai asmeniniai asistentai to net nežinodami nugalina asmenis su negalia, yra linkę jiems labiau patarinėti ar atlikti darbus už juos, o ne padėti patiems surasti sprendimą ar kartu atlikti reikiamą darbą. Kitaip tariant, dėl įvairių asmenų su negalia gyvenimiškų situacijų priima sprendimus už juos.

Apklausos metu asmeninių asistentų, kurie teikia pagalbą asmenimis, turintiems intelekto ir / ar psichosocialinę negalią / sutrikimus (203 asmeniniai asistentai), buvo paprašyta atsakyti, su kokiais sunkumais jie susiduria dirbdami? Į klausimą atsakė 159 asmeniniai asistentai. 36 iš jų nurodė, kad su jokiais sunkumais nesusiduria arba dar neteko susidurti. Likusieji 123 asmeniniai asistentai atsakymuose nurodė tokius sunkumus:

*„Nuotaikų kaita, depresija, stūmimas, vaistų nevartojimas.“*

*„Klientų nenoras įsitraukti į užimtumo veiklas, uždarumas.“*

*„Sunkiausia palaikyti pokalbį.“*

*„Buvo visko. Ir fizinio smurto ir psichologinio.“*

*„Kadangi viską reikia padėti ir gyvenime ir buityje, iškyla įvairių sunkumų. Prižiūrimas asmuo užsispiria, ne visada klauso, reikia mokėti įkalbėti. Pavyzdžiui, norint padėti pasikeisti sauskelnes asmuo nesutinka to daryti, nelipa į vonią apsiprausti. Reikia daug pastangų (kartais) norint tai atlikti.“*

*„Dirbu su 9 metų berniuku, turinčiu autizmą su šizofrenija. Mušasi, kandžiojasi, spardosi, viską daužo jei tik užėina priepuolis.“*

*„Nesiklausu, neturi kantrybės, pateikiamą informaciją vis kartoti reikia, isterija, pyktis, nerimas.“*

*„Šiems klientams labai reikia riboti jų fantaziją, nes prisigalvoja nebūtų dalykų. Taip pat reikia tiksliai ir atidžiai nurodyti dienos grafiką. Taip pat pastebėjau, kad reikia organizuoti ir jų laisvalaikį, nes turint didesnį užimtumą jie jaučiasi ramesni.“*

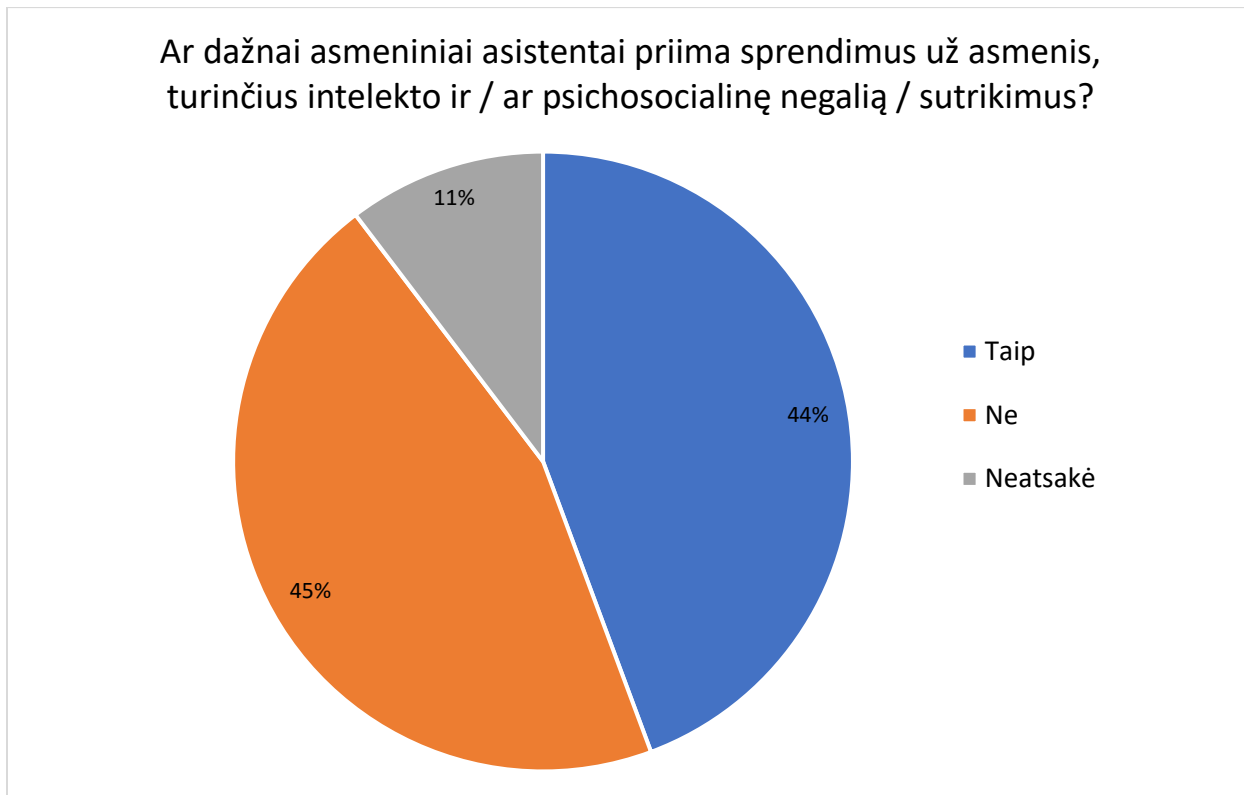
*„Sunku, kai klientui aiškini, o jis nesupranta. Reikia daug kantrybės, pastangų norint išmokyti, kad jam pasisektų. Bet visada pagiriu ir džiaugiuosi, kad jie tvarkosi, nori patys dirbti, kad stengiasi.“*

*„Mano prižiūrimo autisto nuotaikų kaita, kartais agresyvus elgesys. Bet jis ligonis, skaičiau įvairios psichologinės literatūros, bandau atpažinti ir užkirsti kelią prieš kylant priepuoliui, esant blogai nuotakai neįmanoma vaikščioti, kur yra daug žmonių, prisitaikau, suprantu, kad tokia yra darbo specifika, man tai nėra sunku. Paprastai pasivaikščiojus jaunuolio nuotaika pagerėja, parvedu namo laimingą.“*

*„Sunku dirbti, labai išsekina, bet mano toks mąstymas: jeigu pasirinkai tokią specialybę, tai turi su tuo kažkaip susigyventi, man šitas darbas patinka.“*

Iš esmės visi sunkumai, su kuriais susiduria asmeniniai asistentai, kyla dėl pačios negalios specifikos. Tačiau iš atsakymų matyti, kad asmeniniai asistentai labai stengiasi atrasti įvairių būdų, kaip padėti pagalbos gavėjams ir svarbiausia, supratingai žiūri į kiekvieną situaciją. Kad ir kokios nuoširdžios pastangos bebūtų, praktikoje labai dažnai pasitaiko, kad dirbant su asmenimis,

turinčiais intelekto ir / ar psichosocialinę negalią / sutrikimus, specialistai iš nuovargio, nežinojimo, manymo, kad asmuo su negalia pats nesugebės, priima įvairius sprendimus už tuos asmenis. Dažniausiai taip būna greičiau, paprasčiau. Paklausus asmeninių asistentų (203 asmeniniai asistentai), kurie teikia pagalbą šiems asmenims, ar jiems dažnai tenka priimti sprendimus už juos, 90 (44 %) atsakė – taip, 92 (45 %) atsakė – ne, 21 (11 %) į klausimą neatsakė.



5 pav. Ar dažnai asmeniniai asistentai priima sprendimus už asmenis, turinčius intelekto ir / ar psichosocialinę negalią / sutrikimus?

Asmeninių asistentų priimami sprendimai už asmenis labai įvairūs, nuo tokių kaip, jiems reikėtų jaustis, spręsti buitines problemas iki laisvalaikio leidimo bei finansų. Tačiau vis tik daugiausiai priimamų sprendimų yra dėl finansų naudojimo, apsipirkimo, apsirengimo ir medicininių paslaugų:

*„Sprendžiu, kada palydėti į tam tikras vietas, kokia transporto priemone vykti, kur vykti pramogauti ar pasivaikščioti, kiek ir kokių produktų ar prekių pirkti.“*

*„Būna, kai žmogus neturi savo nuomonės arba nežino, kaip spręsti buitines problemas, kaip mokesčius paskaičiuoti be lengvatos ir taip toliau.“*

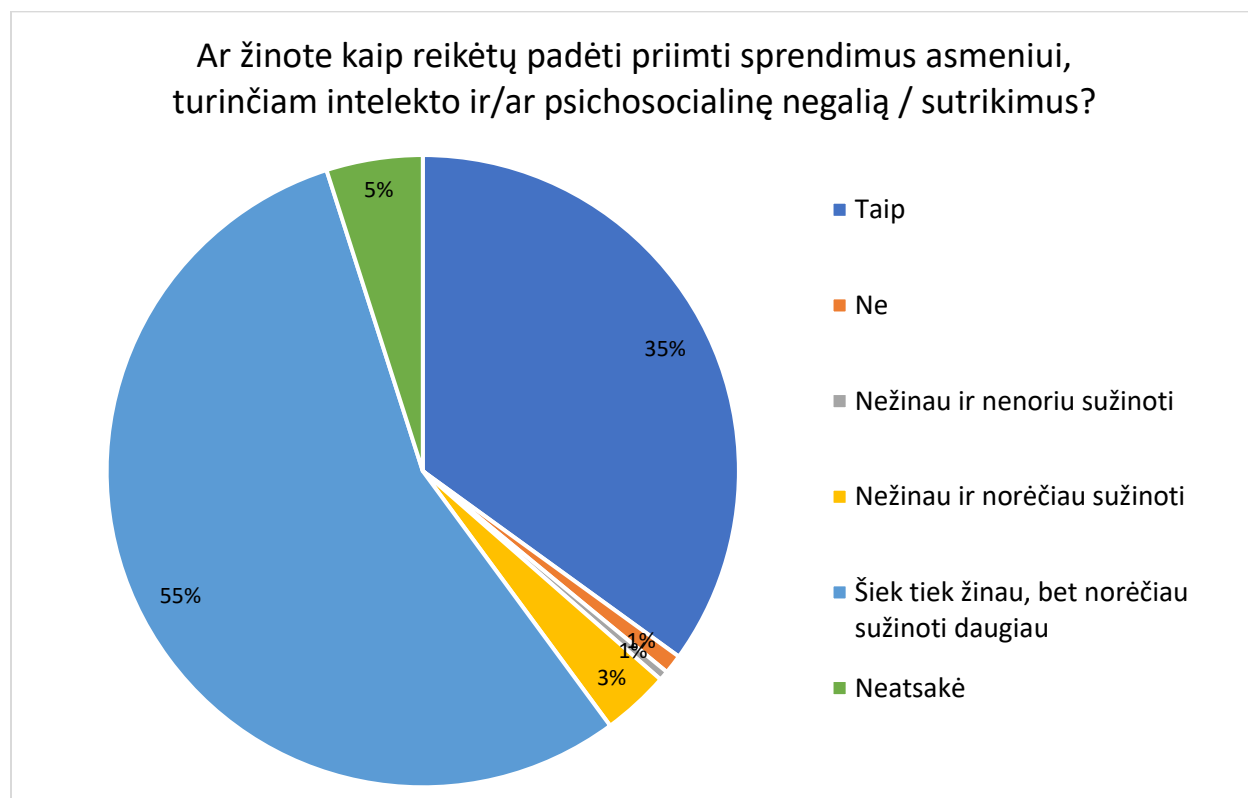
*„Turiu priimti sprendimą ar jam šilta, ar šalta, ar nori atsigerti, kuo jį užimti ir kt.“*

*„Viską sprendžiu, nuo maisto, mokesčių mokėjimo, organizavimo vykti į įstaigas (ligonines).“*

*„Perkant maistą namo, tvarkantis savo ūkį, visiškai nesuvokia apsilankymų pas gydytojus, turi visada palydėti, apsimokėti mokesčių nesugeba. Nemoka nei skaityti, nei rašyti.“*

*„Sprendimai įvairūs. Kaip nekalbantis ir atimtas veiksnumas. Tai logiška, kad tenka priimti sprendimus pečiai.“*

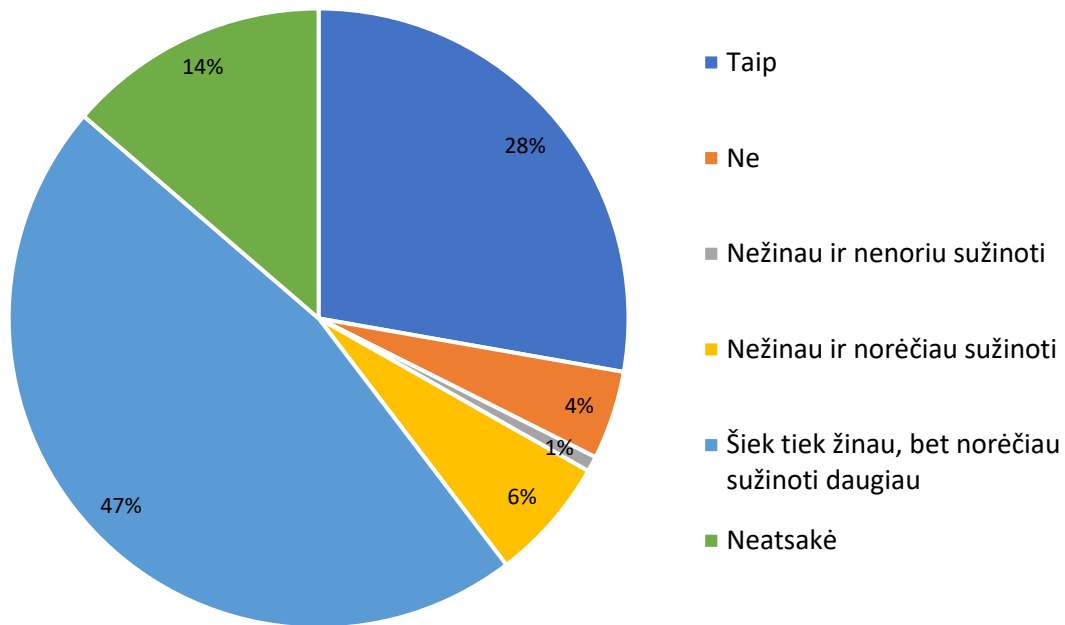
Paklausus asmeninių asistentų (203), kurie teikia pagalbą asmenimis, turintiems intelekto ir / ar psichosocialinę negalią / sutrikimus, ar jie žino, kaip reikėtų padėti priimti sprendimus, atsakymai pasiskirstė taip: 71 (35%) asmuo atsakė taip, ne – 2 (1%), nežinau ir nenoriu sužinoti – 1 (1%), nežinau ir norėčiau sužinoti – 7 (3%), šiek tiek žinau, bet norėčiau sužinoti daugiau – 112 (55%), neatsakė – 10 (5%).



6 pav. Ar žinote kaip reikėtų padėti priimti sprendimus asmeniui, turinčiam intelekto ir/ar psichosocialinę negalią / sutrikimus?

Paklausus visų asmeninių asistentų, ar jie žino, kaip reikėtų padėti priimti sprendimus asmeniui, turinčiam intelekto ir/ar psichosocialinę negalią / sutrikimus, atsakymai pasiskirstė taip: taip – 138 (28%), ne – 23 (4%), nežinau ir nenoriu sužinoti – 4 (1%), nežinau ir norėčiau sužinoti – 32 (6%), šiek tiek žinau, bet norėčiau sužinoti daugiau – 232 (47%), neatsakė – 68 (14%).

Ar žinote kaip reikėtų padėti priimti sprendimus asmeniui, turinčiam intelekto ir/ar psichosocialinę negalią / sutrikimus?



7 pav. Ar žinote kaip reikėtų padėti priimti sprendimus asmeniui, turinčiam intelekto ir/ar psichosocialinę negalią / sutrikimus?

**Rekomendacija.** Gebėjimas pačiam priimti sprendimus yra vienas iš savarankiškumo ir savo gyvenimo kontrolės rodiklių. Nei vienas iš mūsų negali ir neturi teisės nuspręsti, kaip asmenims su intelekto ir / ar psichosocialinę negalią / sutrikimais reikėtų elgtis, gyventi. Mes galime tik padėti įveikti kliūtis, iškylančias problemas, siekiant gyventi savarankiškai, bet jokių būdu ne nugalinti, atimant iš asmens bet kokią pasirinkimo laisvę ir teisę.

Atsižvelgiant į gautus rezultatus, kad 44 % asmeninių asistentų, kurie teikia pagalbą asmenims, turintiems intelekto ir / ar psichosocialinę negalią / sutrikimus, priima įvairius sprendimus už asmenį ir siekiant užkirsti kelią šiam procesui, rekomenduojame organizuoti mokymus pagalbos priimanant sprendimus tema.

## IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

1. Apklauso rezultatai parodė, kad kai kuriems asmeniniams asistentams yra nekompensuojamos transporto išlaidos vykimui iš vieno pagalbos gavėjo pas kitą, neskiriamos nekontaktinės valandos, kelionėms iš vieno pagalbos gavėjo pas kitą naudojamos ne nekontaktines valandas, o laikas, skirtas pagalbos teikimui. Nekompensuojamos patirtos transporto, kuro ar ryšių išlaidos. Taip pat, kad asmeniniams asistentams kartais neleidžiama keisti numatyto darbo grafiko, neatsižvelgiant į asmeninę pagalbą gaunančio asmens poreikius.

Rekomenduojame savivaldybių administracijoms nuosekliai išnagrinėti Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2021 m. liepos 1 d. įsakymu Nr. A1-478 „Dėl Lietuvos Respublikos neįgaliųjų socialinės integracijos įstatymo 251 straipsnio įgyvendinimo“ patvirtintus asmeninės pagalbos teikimo ir administravimo tvarkos aprašus: Asmeninės pagalbos poreikio nustatymo ir asmeninės pagalbos teikimo tvarkos aprašą; Valstybės biudžeto lėšų asmeninei pagalbai teikti paskirstymo, pervedimo, naudojimo, atsiskaitymo ir kontrolės tvarkos aprašą.

Taip pat, rekomenduojame savivaldybių administracijoms laikytis aprašuose numatytų reikalavimų bei asmeninius asistentus supažindinti su jų teisėmis ir pareigomis, darbo sąlygomis, su jiemis priklausančiomis galimomis gauti darbo priemonėmis bei kitų išlaidų kompensavimo galimybėmis bei aukščiau minimais tvarkos aprašais: kokios išlaidos apmokamos, kiek nekontaktinių valandų priklauso kiekvienam asmeniniam asistentui ir kam jos gali būti naudojamos, kodėl šioje priemonėje svarbus darbo grafiko lankstumas ir jo planavimas ir kt.

2. Apklauso rezultatai parodė, kad dažniausiai įvardijama priežastis kodėl asmeniniai asistentai renkasi šį darbą, tai noras padėti žmonėms su negalia bei pašaukimas dirbti socialinėje srityje. Tačiau didelį nerimą kelia įvardijama noro padėti iš gailėsčio priežastis. Darytina prielaida, kad kai kurie asmeniniai asistentai, asmeninę pagalbą suvokia ne kaip integracijos priemonę, kurioje asmeniui padedama įsilieti į visuomenę ir būti bendruomenės dalimi padedant jam atlikti veiksmus, bet neatliekant jų už asmenį, o kaip „nuskriaustų“, „vargšų“ žmonių priežiūrą.

Rekomenduojame savivaldybių administracijoms asmeninius asistentus supažindinti su neįgaliųjų socialinės įtraukties principais, Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencija bei organizuoti asmeniniams asistentams mokymus apie žmogaus teises grįstą požiūrį į asmenį su negalia bei pagalbos priimant sprendimus temomis.

3. Remiantis 2023 metų pirmo ketvirčio duomenis, 1 asmuo per mėnesį pasinaudojo 55 pagalbos valandomis, per dieną vidutiniškai 2 valandomis. Jei 1 asmeninis asistentas pagalbą teikia 12 asmenų, per dieną jis gali aptarnauti 6 asmenis. Toks asmeninės pagalbos teikimo intensyvumas gali sąlygoti asmeninių asistentų perdegimą, automatinį ir ne individualų asmeninės pagalbos teikimą bei teikiamos pagalbos kokybės sumažėjimą.

Rekomenduojame savivaldybių administracijoms peržiūrėti asmeninių asistentų darbo krūvio paskirstymą ir pastebėjus, kad 1 asmeninis asistentas aptarnauja neproporcingai didelį

asmenų skaičių, imtis prevencinių priemonių: pasikalbėti su asistentu dėl jo darbo krūvio, jei reikia pasiūlyti specialistų psichologinę pagalbą, siekiant išvengti jų perdegimo. Peržvelgti, ar turimas asmeninių asistentų skaičius yra pajėgus kokybiškai aptarnauti esamą pagalbos gavėjų skaičius, jei ne, ieškoti būdų šiai problemai spręsti.

4. Apklaustos rezultatai parodė, kad asmeniniai asistentai atlieka / dalinai atlieka (dubliuoja) ir kitų socialinių paslaugų funkcijas, taip iškreipdami asmeninio asistento pagalbos idėją ir turinį.

Rekomenduojame savivaldybių administracijoms organizuoti asmeninių asistentų mokymus apie asmenų su negalia įtrauktį į bendruomenę, supervizijas apie jų atliekamus darbus, darbo kokybę ir tinkamą teikti pagalbą. Stiprinti asmeninių asistentų teikiamos pagalbos kontrolę. Asmeniniams asistentams, atidžiai išnagrinėti Asmeninės pagalbos poreikio nustatymo ir asmeninės pagalbos teikimo tvarkos aprašą bei laikytis jame nurodytų asmeninių asistentų darbo funkcijų.

5. Apklaustos rezultatai parodė, kad dalis asmeninių asistentų patiria psichologinį spaudimą tiek iš darbdavio, tiek iš pagalbos gavėjų ar jų artimųjų. Asmeniniai asistentai jaučiasi fiziškai pavargę ir emociškai išsekę. Taip pat jaučiamas ir bendradarbiavimo bei nuolatinių žinių tobulinimo trūkumas.

Rekomenduojame savivaldybių administracijoms siekti glaudaus bendradarbiavimo su asmeniniais asistentais, organizuojant pokalbius, darbinis aptarimus, supervizijas, poreikiui esant pasirūpinti galimybe asmeniniams asistentams pasinaudoti psichologo pagalba. Taip pat svarbu nuolat tobulinti asmeninių asistentų žinias tokiomis temomis, kurios stiprintų asmeninių asistentų psichologinę būseną.

6. Net 63 % apklaustų asmeninių asistentų nurodė, kad darbdavys jiems organizuoja mokymus kvalifikacijai kelti, vis tik pasisakymų apie įvairių žinių trūkumą ir norą nuolat tobulinti žinias, kad teikiama asmeninė pagalba ne nugalintų asmenį, o jį įtrauktų į bendruomenę, yra didelis.

Rekomenduojame savivaldybių administracijoms asmeniniams asistentams sudaryti galimybes susitikti vieni su kitais supervizijose ar kituose mokymuose, bent vieną kartą į metus organizuoti didelės apimties mokymus asmeninių asistentų norima ir jiems tuo metu aktualiausia tema.

7. Apklaustos rezultatai parodė, kad net 44 % asmeninių asistentų, kurie teikia pagalbą asmenimis, turintiems intelekto ir / ar psichosocialinę negalią / sutrikimus, priima įvairius sprendimus už asmenį. Gebėjimas pačiam priimti sprendimus yra vienas iš savarankiškumo ir savo gyvenimo kontrolės rodiklių. Nei vienas iš mūsų negali ir neturi teisės nuspręsti, kaip asmenims su intelekto ir / ar psichosocialinę negalią / sutrikimais reikėtų elgtis, gyventi. Mes galime tik padėti įveikti kliūtis, iškylančias problemas, siekiant gyventi savarankiškai, bet jokia būdu ne nugalinti, atimant iš asmens bet kokią pasirinkimo laisvę ir teisę. Atsižvelgiant į apklaustos rezultatus, Neįgaliųjų reikalų departamentas organizuos mokymus asmeniniams asistentams, pagalbos priimant sprendimus tema.

Įvairių apklausų tikslas yra padėti įsivertinti, kokiame taške esame. Ar kalbėtume apie nuomonės pokytį aktualioje temoje, ar apie įvairių paslaugų teikimo kokybę, ar kaip šiuo atveju, apie asmeninius asistentus, jų požiūrį į darbą, savijautą ir panašiai. Tad tikslas yra ne pamatyti kas yra blogai, o ką galime padaryti geriau, kad asmeninių asistentų darbo kokybė gerėtų, psichologinis klimatas darbe juos augintų, o asmeniniai pagalbos gavėjai būtų patenkinti teikiama asmeninės pagalbos kokybe. Skatintume kiekvieną savivaldybę, išnagrinėjus apžvalgą ją aptarti su asmeninės pagalbos teikėjais, asmeniniais asistentais ir nusimatyti rekomendacijų įgyvendinimo planą.