

ASMENINIO ASISTENTO PASLAUGOS TEIKIMO YPATUMAI LIETUVOJE

Laura Kantautienė, Aristida Čepienė

Šiaulių valstybinė kolegija

Anotacija. Dirbdami su neįgaliaisiais, socialiniai darbuotojai vadovaujasi individualizuotu požiūriu į asmens poreikius ir veiklas, kliento įgalinimu, papildomumo principu, partnerystėje priimant sprendimus. Svarbią reikšmę darbe su neįgaliaisiais turi praktinis socialinio dalyvavimo užtikrinimas ir įgyvendinimas – neįgalaus asmens aktyvumas bendruomenėje, jo savarankiškumas. Šiems principams įgyvendinti Lietuvoje pradėta teikti asmeninio asistento paslauga. Straipsnyje analizuojami asmeninio asistento paslaugos teikimo ypatumai Lietuvoje. Tyrimui atlikti naudojamas pusiau struktūruotas interviu ir kokybinė turinio analizė. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad šios paslaugos specifinis bruožas – tenkinti unikalūs neįgaliojo poreikius ir užtikrinti geresnę gyvenimo kokybę. Asmeninio asistento paslauga yra kokybiška, leidžia labiau įsigilinti į kliento situaciją ir individualius poreikius. Išryškėjo paslaugos teikimo sunkumai – pačių asmeninių asistentų nesugebėjimas atsiriboti nuo problemų, neįgiamas kliento požiūris į savo negalią ir aplinkinių požiūris į neįgaliuosius, šeimos narių nepasitikėjimas darbuotoju, kliento nenoras dalyvauti veiklose ir neprognozuojamas elgesys, gailėstis klientui. Asmeniniam asistentui reikalingos žinios ir gebėjimai, dirbant su asmenimis, turinčiais negalią. Vienas iš svarbiausių įvardijamų aspektų – asmeninė kompetencija – panašaus darbo patirties turėjimas.

Reikšminiai žodžiai: asmeninis asistentas, asmuo, turintis negalią, vertybinės nuostatos.

Įvadas

Temos aktualumas. Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos duomenimis, neįgalieji 2019 m. sudarė apie 9 proc. visų šalies gyventojų. Iš viso šalyje užfiksuota 230 tūkst. neįgaliųjų, iš kurių 15 tūkst. sudarė neįgalūs vaikai. 2018 m. neįgaliųjų vaikų buvo apie 14 tūkst., todėl galima teigti, jog neįgaliųjų skaičius Lietuvoje auga. Negalią lemia įvairios ligos, elgesio bei psichikos sutrikimai. Ji apriboja asmens galimybes tinkamai savimi pasirūpinti, užsiimti kasdiene veikla, jaustis visaverčiais visuomenės dalyviais. Turėti negalią, vadinasi, gyventi visuomenėje kaip mažumai, patiriant atskirtį (Kocai, 2010). Valstybė privalo užtikrinti pakankamą kvalifikuotų specialistų kiekį, kurie užtikrintų savarankišką neįgaliųjų įsitraukimą į bendruomenės gyvenimą, mažintų atskirtį. Būtent čia asmeninio asistento paslauga yra viena iš sąlygų lygiateisiam ir oriam gyvenimui užtikrinti. Didėjant susirūpinimui neįgaliųjų teisėmis, asmeninio asistento paslauga įvardijama kaip profesionali pagalba ir būtina sąlyga, siekiant savarankiško gyvenimo (Ambit, Herrero, Gasset, 2019). Dirbdami su neįgaliaisiais, socialiniai darbuotojai vadovaujasi šiais principais: individualizuotu požiūriu į asmens poreikius ir veiklas, kliento įgalinimu, papildomumo principu, partnerystėje priimant sprendimus (Pranckaitytė, 2017). Atsižvelgiant į kiekvieno neįgaliojo individualius poreikius, asmeninio asistento paslauga yra būtina. Kaip teigia Ambit, Herrero, Gasset (2019), šios paslaugos reikalingumas – įrodymais pagrįsta praktika. Įvairūs užsienio autoriai nagrinėja

ir kalba apie asmeniniams asistentams reikalingas kompetencijas, paslaugų teikimo bruožus, vertybes, problemas, su kuriomis susiduria specialistai. Apie asmeniniams asistentams reikalingas kompetencijas kalba Ahlstrom, Wadensten (2010), kurie atkreipia dėmesį į tai, jog asmeniniai asistentai turi mokėti pastebėti unikalūs kliento poreikius ir rasti geriausią būdą tiems poreikiams patenkinti. Socialinis darbas neatsiejamas nuo vertybinio aspekto ir iškylančių dilemų. Vertybių raišką nagrinėjo Herring (2014), įvardydamas pagarbą ir empatiją pagrindinėmis vertybėmis, kuriomis turėtų vadovautis asmeniniai asistentai. Dilemas nagrinėjo Guldvika, Christensenb, Larssonc (2014), kurie išvelgia, jog asmeninio asistento paslauga traktuojama kaip turinti žemą statusą visuomenėje, neaiškius pagalbos rėmus.

Lietuvoje asmeninio asistento paslauga pradėta teikti pagal socialinės rehabilitacijos paslaugų neįgaliesiems bendruomenėje projektus ir dar mažai nagrinėta. Nuo 2018 m. savivaldybėse vykdomi bandomieji projektai dviem etapais: nuo 2018 m. II ketvirčio paslaugos teikiamos proto ir psichikos negalią turintiems asmenims, antrajame etape – nuo 2019 m. paslaugos teikiamos fizinę ir kompleksinę negalią turintiems asmenims (Asmeninio asistento paslaugos teikimo gairės, 2018, Asmeninio asistento paslaugų organizavimo ir teikimo tvarkos aprašas, 2018). Ši paslauga yra ypač aktuali dabar, kai valstybė pertvarko socialinės globos sistemą: siekiama sudaryti sąlygas globos įstaigose gyvenantiems neįgaliesiems, jų šeimoms (globėjams, rūpintojams) gauti individualias, jų poreikius atitinkančias bendruomenines paslaugas, taip užtikrinant šių asmenų savarankiškumą ir pasirinkimo laisvę.

Tyrimo problema. Kaip suprantama asmeninio asistento paslauga? Kokius sunkumus asmeniniai asistentai, patiria dirbdami su asmenimis turinčiais negalią? Kokios reikalingos kompetencijos, teikiant asmeninio asistento paslaugą?

Tyrimo objektas. Asmeninio asistento paslaugos teikimas.

Tyrimo tikslas. Atskleisti asmeninio asistento paslaugos teikimo ypatumus.

Uždaviniai:

1. Empiriškai apibrėžti asmeninio asistento paslaugos sampratą, paslaugos skiriamuosius bruožus, vertybines nuostatas, patiriamus sunkumus.
2. Atskleisti reikalingas kompetencijas, teikiant asmeninio asistento paslaugą.
3. Apibrėžti asmeninio asistento paslaugos teikimo sritis.

Tyrimo metodai: kokybinis tyrimas – pusiau struktūruotas interviu, kokybinė turinio analizė.

Tyrimo metodika ir organizavimas

Empirinei daliai pasirinktas pusiau struktūruotas interviu ir turinio analizė. Apklausos žodžiu metodas pasirinktas, nes interviu leidžia surinkti giluminius, su kontekstu susietus tiriamųjų atsakymus, išreiškiančius jų nuomones, požiūrius, patirtis (Gaižauskaitė, Valavičienė, 2016). Kadangi asmeninio asistento paslauga Lietuvoje yra nauja, šiai temai analizuoti pasirinktas interviu metodas tinka, nes, kaip autoriai teigia, interviu metodas tinka tais atvejais, kai tema yra sąlygiškai nauja, mažai tyrinėta (Gaižauskaitė, Valavičienė, 2016). Turinio analizė pasirinkta norint įgyti naujų žinių tyrimo tema bei pamatyti tyrimo duomenų visumą (Žydzūnaitė, Sabaliauskas, 2017). Interviu klausimynas sudarytas iš atvirojo tipo klausimų, kurie, esant poreikiui, papildomi patikslinančiais klausimais. Interviu klausimais buvo siekta išsiaiškinti, kaip yra suprantama asmeninio asistento paslauga, kokia konkreti pagalba yra teikiama klientams ir kuo ši paslauga skiriasi nuo kitų socialinių paslaugų, apibrėžti asmeniniams asistentams reikalingas kompetencijas, asmenines savybes ir vertybes.

Tyrimo imtis. Tyrime dalyvavo 6 asmeniniai asistentai iš skirtingų Lietuvos miestų. Tyrimas buvo atliekamas tikslinės atrankos principu, nes buvo siekiama išsiaiškinti asmeninio asistento paslaugos specifinius bruožus ir teikimo galimybes. Kokybiniame tyrime dalyviai pasirenkami dėl savo tam tikrų charakteristikų ar patirties, kurios prisideda prie geresnio tiriamojo reiškinių supratimo (Gaižauskaitė, Valavičienė, 2016). Todėl asmeninio asistento paslaugai nagrinėti buvo

pasirinkti tie informantai, kurie teikia šią paslaugą. Tyrimo dalyviai įvardijami informantais ir yra užkoduoti: (I – 1), (I – 2), (I – 3), (I – 4), (I – 5), (I – 6), siekiant išlaikyti konfidencialumą ir tyrimo etiką.

Tyrimo etika. Viso tyrimo metu buvo laikomasi etikos principų: konfidencialumo ir anonimiškumo, privatumo išsaugojimo, duomenų tik tyrimo tikslais panaudojimo. Taip pat supažindinta su tyrimo metu taikomais etikos principais: dalyvių tapatybių apsaugojimu nuo viešinimo, korektišku tyrimo rezultatų pateikimu. Informantai buvo supažindinti su tyrėju, tyrimo tema ir tyrimo tikslais. Pokalbio su informantais metu nebuvo veliamasi į nepagrįstas diskusijas, vengiama tiriamojo asmens vertinimo, tyrėjas išliko neutralus. Šios savybės Gaižauskaitės, Valavičienės (2016) įvardijamos kaip vienos svarbių etikos principų bendraujant su tiriamuoju.

Tyrimo rezultatai ir jų aptarimas

Šiandien Lietuvoje labai daug diskutuojama apie neįgaliųjų integraciją į visuomenę ir jų poreikių patenkinimą, įgyvendinamą deinstitutionalizaciją, o tai labai svarbu neįgaliesiems, nes globos institucijose jie jaučiasi atskirti nuo bendruomenės. Neretai juose nėra galimybės savarankiškai gyventi, dirbti ir mokytis namų, darbo ir ugdymo aplinkoje. Tokiose institucijose ribojamas žmogaus privatumas ir nuosavybė (Ruškus, 2014). Taigi asmeninio asistento paslauga yra labai svarbi priemonė, kuri prisideda prie neįgaliųjų sėkmingo dalyvavimo bendruomenėje. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad informantai asmeninio asistento paslaugą teikia neįgaliesiems, kurie turi skirtingą negalią, tai: proto, fizinę ir kompleksinę. Daugiausiai paslauga teikiama fizinę negalią turintiems klientams. Trys informantai įvardija, kad jų klientai yra paralyžiuoti: „<... turi cerebrinį paralyžių ...>“ (I – 1); „<... sėdi vežimėlyje <...> paralyžiuotas“ (I – 2); „<... cerebrinis paralyžius ...>“ (I – 4). Informantas (I – 1) teikia asmeninio asistento paslaugą klientui, turinčiam kompleksinę negalią: „<... tiek protinę, tiek fizinę negalią turintis vyras ...>“ bei klausos negalią turinčiai klientei: „<... visiška klausos negalia ...>“ (I – 4). Klientų amžiaus vidurkis – 39 metai. Taigi matome, kad klientai gali būti su įvairiomis negaliomis ir asmeniniai asistentai turi mokėti su jais dirbti, atsižvelgti į kiekvieno poreikius. Tai atsispindi ir Asmeninio asistento paslaugos žmonėms, turintiems funkcinis sutrikimus, paslaugų teikimo koncepcijoje (2013), kur nurodoma, kad asmeninis asistentas privalo žinoti funkcinis sutrikimų tipus ir kliento poreikius.

Asmeninio asistento paslauga Lietuvoje visai nauja, todėl tyrimo metu siekta išsiaiškinti, kaip šios paslaugos sampratą apibūdina informantai (žr. 1 lentelę).

1 lentelė. Asmeninio asistento paslaugos sampratos apibūdinimas

Kategorija	Subkategorija	Teiginių sk.
Asmeninio asistento samprata	Pagalbos poreikis	12
	Paslaugos poreikis	9
	Socialinė gerovė	2
	Saugumo užtikrinimas	2

Analizuojant *pagalbos poreikį*, galima pastebėti, kad informantai asmeninio asistento paslaugą supranta kaip pagalbą savo klientams kasdienėje veikloje ir tai, kad pagalba jų klientams yra reikalinga, įvardijama kaip: „<... tikslingas padėjimas ...>“ (I – 6). Asmeninis asistentas geba identifikuoti problemas ir tikslingai jas spręsti, atsižvelgiant į individualius asmens poreikius. Svarbūs aspektai įvardijami kaip pagalba „<... turėti visavertį gyvenimą ...>“ (I – 1); pagalba atliekant įvairius darbus: „<... padedame atlikti <...> darbus“ (I – 3); „<... reikia labai daug pagalbos ...>“ (I – 1). Svarbu ir tai, kad patys klientai taip pat džiaugiasi: „<... patenkinti mūsų pagalba ...>“ (I – 4). *Paslaugos poreikis* taip pat yra svarbi sritis, nes parodo, kad asmeninio asistento paslauga reikalinga neįgaliesiems, informantų įvardijama kaip būtinybė: „<... paslauga yra tiesiog būtinybė ...>“ (I – 1); „<... neįgaliesiems jau seniai reikėjo tokios paslaugos“ (I – 2). Gudžinskienė, Šurpik (2017) atliktame tyrime apie jaunuolių, turinčių proto negalią, savarankiško gyvenimo galimybes, nurodoma, kad socialinės paslaugos, skatinančios klientų savarankiškumą, būtų efektyvesnės, jeigu šalia būtų ir asmeninis asistentas. Paslaugos reikalingumas ir būtinumas įžvelgiamas ir Jungtinių Tautų neįgalųjų teisių konvencijoje (2006), 24 str., kuriame teigiama, kad neįgaliesiems turi būti teikiamos individualizuotos paramos priemonės, suderinamos su visiškos įtraukties tikslu. Taigi asmeninio asistento paslauga gali būti viena iš individualizuotų priemonių tikslams pasiekti. *Paslaugos poreikis* subkategorija išryškino asmeninio asistento paslaugos poreikį neįgaliesiems, nes, pasak Duzic, Tulumovic (2019), negalios paveikti asmenys negali patys tinkamai patenkinti savo asmeninių ir socialinių poreikių, o asmeninio asistento paslauga leidžia tai įgyvendinti ir, pasak (I – 5), yra: „<... labai reikšminga šiuo metu““. Asmeninio asistento paslauga apibrėžiama kaip socialinės gerovės ir saugumo užtikrinimas: „<... svarbu užtikrinti <...> gerovę ...>“ (I – 1); „<... rūpinamės jų gerove ...>“ (I – 3). Disability

Federation of Ireland (2014) socialinė gerovė minima kaip svarbus aspektas ir įvardijama, kaip galimybė pilnavertiškai gyventi visuomenėje, kur neįgalųjų teisės yra gerbiamos ir užtikrinamas jų vykdymas. Apie saugumą kalba informantas (I – 1), kuris teikia paslaugą kompleksinę negalią turinčiam asmeniui ir įvardija, kad tokio tipo negalią turintiems asmenims saugumą užtikrinti yra labai svarbu: „<... turiu nuolat būti prie jo <...> stebėti...>“; „<... reikia kontroliuoti <...> kad maistą gautų saugiai ...>“ (I – 1).

Siekiant išsiaiškinti asmeninio asistento paslaugos skiriamuosius bruožus, informantų klausta, kuo ši paslauga skiriasi nuo kitų socialinių paslaugų (žr. 2 lentelę).

2 lentelė. Asmeninio asistento paslaugos bruožai

Kategorija	Subkategorija	Teiginių sk.
Asmeninio asistento skiriamieji bruožai	Klientas renkasi pagalbą	8
	Individualių poreikių tenkinimas	7
	Paslaugos daugiavertis funkcionalumas	4
	Glaudesnis santykis su klientu	8
	Didesnis įsigilėjimas į kliento situaciją	2

Vienas pagrindinių asmeninio asistento paslaugos skiriamųjų bruožų yra tas, kad pats *klientas renkasi*, kokia *pagalba* jam yra reikalingiausia. Tai rodo tyrime dalyvavusių informantų teiginiai: „<...> viską daryti, kaip jis jaučia ir nori“ (I – 1); „<...> pagal jo pageidavimus <...>“ (I – 2); „<...> toks buvo mano klientės pageidavimas“ (I – 3). Šios nuomonės atskleidžia, kad yra sudaroma galimybė pačiam klientui naudotis pagalba tose srityse, kuriose jam labiausiai jos reikia. Pranckaitytės (2017) teigimu, asmenims su proto negalia labiausiai reikia bendrauti, dalintis jausmais, o asmenims, kurie turi fizinę negalią, pagalba labai reikalinga užtikrinant kliento mobilumą, pagalbą buityje. Taigi galima teigti, kad klientų poreikiai yra skirtingi, o asmeninio asistento tikslas – geriausiai tuos poreikius atliepti. Tyrimo rezultatai sutampa su Disability Federation of Ireland (2014) teigimu, kad klientai nusprendžia, kokiose srityse pagalba jiems reikalingiausia, kokie jų specifiniai poreikiai būtų tenkinami. Taip pat asmeninis asistentas turi prisitaikyti prie individualių kliento poreikių ir visuomet paisyti jo norų: „<... ar nori ten vykti kartu ...>“ (I – 6). Panašumų galima rasti ir kategorijoje *individualių poreikių tenkinimas*. Informantai įvardija, kad teikdami paslaugą labiausiai atsižvelgia į savo klientų poreikius, tai svarbiausia dirbant tokį darbą:

„<... kad tik klientui būtų geriau ...>“ (I – 2); „<... nes čia svarbiausia jo poreikiai“ (I – 1). Guldvika, Christensenb, Larrssonc (2014) pabrėžia, kad asmeninio asistento paslauga ir buvo suformuota atsižvelgiant į neįgaliųjų poreikius šiai paslaugai teikti. (I – 6) teiginys „orientuojasi tik į tai, ko jis negali“ parodo, kad asmeninis asistentas, teikdamas paslaugą, neatlieka visko už savo klientą, o padeda tose srityse, kuriose iš tikrųjų reikia pagalbos. Informanto (I – 3) teiginys: „<... dirbame individualiai <...> jų namuose ...>“ atskleidžia labai svarbų aspektą, teikiant asmeninio asistento paslaugą. Ši paslauga yra teikiama tiems asmenims, kurie gyvena savo namuose, o stacionariuose įstaigose gyvenantiems asmenims ši paslauga nėra teikiama. Kaip teigiama Asmeninio asistento paslaugų organizavimo ir teikimo apraše (2018), šią paslaugą gali gauti asmenys, kurie nebegyvena socialinės globos įstaigoje ir gaudami paslaugas bendruomenėje gyvena savarankiškai. Tyrimo rezultatai taip pat atskleidė, kad tokia paslauga informantų įvardijama kaip daug funkcijų ir glaudesnę santykį su klientu turinti paslauga: „<... čia tarsi daug paslaugų sudėta į vieną vietą“. Tai lemia darbo specifiką ir pati klientų grupė, nes asmeninis asistentas gali susidurti su įvairiomis negalios rūšimis: klausos, fizinės, regos, raidos sutrikimų, psichikos ligų, fizinių ir psichinių traumų, nepagydomų ligų, kurios neišvengiamai keičia kasdienį asmens gyvenimą. Gali būti nemažai užduočių, apimančių kliento poreikius. Tai patvirtina ir (I – 5), kuris teigia, kad nebūna vienodų dienų ir užduotys, teikiant šią paslaugą pasitaiko skirtingos „<... užduočių <...> skirtingų <...> nėra vienodų situacijų“. Remiantis informantų nuomone, svarbu įsigilinti į kliento situaciją. Informanto teigimu, tokia paslauga leidžia labiau įsigilinti į kliento situaciją ir atrasti geriausius pagalbos būdus, skirti daugiau laiko: „<... nereikia <...> skubėti <...> labiau įsigilinti <...> kaip jam geriau padėti“ ir svarbiausia „<... kokybiškiau <...> paslaugą suteikti <...>“ (I – 5). Paslaugos kokybinę vertę labai akcentuoja Duzic, Tulumovic (2019), kurių teigimu, asmeninio asistento paslauga yra ilgalaikė, į asmenį orientuota paslauga, kuri išties gali būti efektyvi neįgaliesiems.

Dirbant su žmonėmis, neišvengiamai susiduriama su vertybinėmis nuostatomis, ypač socialinio darbo sferoje (Prakapas, 2007). Šinkūnienė (2010) pabrėžia, kad socialinio darbo praktika remiasi vertybinėmis nuostatomis, ypač, konfidencialumu, kiekvieno asmens verte ir orumu, apsisprendimo teise. Todėl tyrimo metu siekta išsiaiškinti, kokiomis vertybėmis vadovaujasi asmeniniai asistentai teikdami paslaugą (žr. 3 lentelę).

3 lentelė. Asmeninio asistento įvardijamos vertybės

Kategorija	Subkategorija	Teiginių sk.
Asmeninių asistentų vertybinės nuostatos	Pagarba klientui	4
	Empatijos raiška	5
	Konfidencialumo užtikrinimas	2
	Individualumo priėmimas	3
	Meilė žmogui	2
	Sąžiningumas	2

Gauti duomenys atskleidžia, kad svarbiausi vertybiniai principai yra *empatija* ir *pagarba klientui*. Būtent šias vertybes kaip vienas pagrindinių įvardija Herring (2014). Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencijoje (2006) 3 str. pažymima, kad svarbu užtikrinti pagarbos neįgaliųjų asmenų skirtumams ir jų, kaip žmonių įvairovės ir žmonijos dalies pripažinimui. Tai atskleidžia ir (I – 3) teiginys „<... didelė vertybė <...> pagarba kitiems“. Labai svarbi sritis – *empatijos raiška*. Informantai kaip vieną svarbių momentų, dirbant su klientais, įvardija jų supratimą „<... suprasti, ką klientas jaučia, kokiomis nuotaikomis gyvena“ (I – 2); „Turime suprasti jų bėdas <...>“ (I – 3). Naujanienė, Eidukevičiūtė, Liobikienė (2010) pabrėžia, kad empatijos įgūdžiai yra vieni esminių, dirbant socialinį darbą ir taip pat tai reiškia „įeiti į kito padėtį“ – reikia stengtis suprasti kito žmogaus išgyvenimų pasaulį. *Konfidencialumo užtikrinimas* taip pat svarbus, tyrimo metu išryškėjęs principas. Asmeninis asistentas visais atvejais privalo užtikrinti žmonių konfidencialumą. Tai ypač svarbu šiuo metu, kai asmens duomenų apsaugai skiriamas ypač didelis dėmesys. Informanto (I – 1) teiginys „negali išeiti kalbos apie klientą toliau, nei darbas“ rodo, kad informacija, susijusi su klientu, apsiriboja tik darbu ir labai svarbu jos neviešinti. *Individualumo priėmimas* remiasi humanistinėms nuostatomis ir gali būti priskiriama prie filosofinių vertybių. Humanistinės vertybės Šinkūnienės (2010) yra įvardijamos kaip tos, kurios besąlygiškai priima individualaus žmogaus orumą ir vertę. Tai rodo ir informanto (I – 1) teiginys: „<...> priimti žmogų toks, koks yra <...>“. Kitos svarbios vertybinės nuostatos, kuriomis vadovaujasi asmeniniai asistentai yra *meilė žmogui* ir *sąžiningumas*. Asmeninio asistento paslaugų organizavimo ir teikimo tvarkos apraše (2018) pažymima, kad asmeninis asistentas turi paslaugas teikti sąžiningai, patikimai, nešališkai. Informanto (I – 5) teigimu, labai svarbu, kad asmeninis asistentas turi „<...> būti sąžiningu sau ir klientui“, „<...> turi mylėti žmones, kokie jie bebūtų“ (I – 4).

Tyrimo metu informantų įvardijamos asmeninės savybės, kuriomis turi pasižymėti asmeniniai asistentai (žr. 4 lentelę).

4 lentelė. Asmeninių asistentų įvardijamos asmeninės savybės

Kategorija	Subkategorija	Teiginių sk.
Asmeninės savybės	Kantrybė	5
	Lankstumas įvairiose situacijose	5
	Mokėjimas spręsti problemas	2
	Optimizmas	6
	Empatija	3
	Rūpestingumas	2
	Mokėjimas įgyti kliento pasitikėjimą	3
	Mokėjimas rodyti susidomėjimą klientu	2

Disability Federation of Ireland (2014) teigiama, kad noras būti lanksčiam, kantrybės turėjimas ir mokėjimas išklausti, yra įgimtos savybės, o jų neturint – sudėtinga jas išsiugdyti. „*Reikia daug kantrybės išklausanč*“ (I – 1); „<...> svarbu <...> kantrybė“ (I – 2); „<...> turėti kantrybės dirbant su jais <...>“ (I – 3); „<...> pirmiausia <...> kantrybė <...>“ (I – 4). Ne mažiau svarbu teikiant paslaugą – mokėjimas spręsti problemas. Informanto teigimu, reikia vengti tokių situacijų, kurios išaugtų į konfliktą „<...> mokėti išvengti konfliktų ...“ (I – 3). Asmeninio asistento paslaugos žmonėms, turintiems funkcinį sutrikimą, paslaugų teikimo koncepcijoje (2013) lankstumas suprantamas per bendravimo su klientu aspektus: būti paslaugiam, bet neįkyriam, mokėti pasiūlyti pagalbą taip, jog nebūtų įžeistas asmens orumas. Taigi reikia mokėti teikti pagalbą prisitaikant prie situacijų ir kliento nuotaikos. Vienas informantų tai patvirtina: „<...> turime būti lankstūs ir prisitaikyti ...“ (I – 3). Optimizmas įvardijamas kaip svarbiausia asmeninė savybė: „<...> turi būti visada optimistiškas ...“ (I – 2); „<...> gera nuotaika <...>“ (I – 3). Ahlstrom, Wadensten (2010) optimizmą mini kaip vieną svarbiausių asmeninių savybių, reikalingų asmeniniam asistentui. Autoriai pažymi, kad negalios paveikti žmonės gali būti labai nusivylę savo padėtimi, todėl būtent tinkamas specialistų nusiteikimas, gera nuotaika, mokėjimas ją dalintis, gali padėti pagerinti neįgalųjų psichologinę būklę. Labai svarbus ir humoro jausmo turėjimas, nes jis gelbsti konfliktiškose situacijose, lengvina bendravimą: „<...> humoro jausmas <...> negali <...> būti surūgęs, parodyti nuovargį <...>“ (I – 6). Svarbu būti rūpestingam ir norėti padėti kitam: „noras padėti, teikti pagalbą <...>“ (I – 1). Bendraudamas su klientu asmeninis asistentas „<...> turi įgyti pasitikėjimą <...>“ (I – 4). Būtent

pasitikėjimas leidžia kurti glaudesnę santykį su klientu, nuoširdesnę bendravimą. Pasitikėjimu tarp darbuotojo ir kliento grįsti santykiai lemia sėkmingą darbą ir efektyvų paslaugos teikimą: „<...> tavęs laukia <...> nebijo parašyti <...> visko klausia“ (I – 4). Mokėjimas rodyti susidomėjimą klientu taip pat svarbi asmeninė savybė, reikalinga asmeniniam asistentui, nes taip kuriami geri tarpusavio santykiai, kurie yra vieni svarbesnių sėkmingos paslaugos teikimo sudedamųjų dalių: „būtinai turi būti žingeidus, rodyti susidomėjimą klientu <...>“ (I – 6).

Nors asmeninio asistento paslauga Lietuvoje pradėta teikti neseniai, užsienio autoriai (Stout, Hagglund, Clark, 2008, Ahlstrom, Wadensten, 2011, Guldsvika, Christensen, Larsson, 2014, Kivisto, 2016) pažymi, kad teikiant šią paslaugą susiduriama su sunkumais, todėl svarbu išsiaiškinti, su kokiomis problemomis šiuo metu susiduria asmeniniai asistentai savo darbo praktikoje. Atlikus interviu turinio analizę, išryškėjo sunkumai, su kuriais susiduria asmeniniai asistentai savo darbo praktikoje (žr. 5 lentelę).

5 lentelė. Sunkumai teikiant asmeninio asistento paslaugą

Kategorija	Subkategorija	Teiginių sk.
Iškylantys sunkumai teikiant paslaugą	Nesugebėjimas atsiriboti	9
	Kliento neigiamas savęs vertinimas	9
	Nepasitikėjimas kitais	4
	Neigiamas aplinkinių požiūris	4
	Kliento nenoras dalyvauti veiklose	3
	Neprognozuojamas klientų elgesys	2
	Gailestis klientui	3
	Šeimos narių nepasitikėjimas darbuotoju	3
	Aplinkos nepritaikymas neįgaliesiems	2
	Nesusikalbėjimas tarp institucijų	1

Vienas didžiausių sunkumų – nesugebėjimas atsiriboti. Šis sunkumas dar gali būti įvardijamas kaip „perdegimo“ sindromas. Raižienė, Bakšytė (2010) teigia, kad darbas, kuris reikalauja dažno, artimo ir intensyvaus kontakto su kitais asmenimis, gali greitai išsekinti pačius darbuotojus. Informantai patvirtina, kad apie darbą galvoja ir namuose: „<...> grįžusi namuose, galvoju <...>“ (I – 2); „<...> per daug galvoju apie klientą <...> per daug analizuoju <...>“ (I – 5). Informantai įvardija, kad negalios paveikti asmenys jaučia nusivylimą savimi ir savo aplinka: „<...> labai yra savimi nusivylę <...>“ (I – 2); „<...> nusivylę gyvenimu ir artimaisiais ...“ (I – 3).

Neigiamas paties neįgaliojo požiūris į save gali nulemti ir kitą išskylančią sunkumą, tai *gailėstį klientui*. Pasak Ahlstrom, Wadensten (2010), paprastai gailėstis klientui jaučiamas tada, kai nėra profesinių įgūdžių, o per daug linkstama į asmeniškumus. Tai įrodo teiginiai: „<...> sunku palikti <...> vieniši <...> nereikalingi <...>“; „per visokias šventes ypatingai“ (I – 4). Akcentuojamas ir šeimos nepasitikėjimas darbuotoju: „susidūriau ir su artimųjų nepasitikėjimu <...>“ (I – 3), „<...> sunkiai įsileidžia svetimą <...> į savo namus“ (I – 6). Tyrimo rezultatai sutampa su Ambit, Herrero, Gasset (2019) atlikto tyrimo apie asmeninių asistentų pagalbos veiksmingumą rezultatais, kad artimieji nenoriai įsileidžia asmeninius asistentus, tarsi praranda neįgaliojo kontrolę ir šeimos gyvenimo privatumą. Asmeniniai asistentai susiduria su vidinėmis, psichologinėmis problemomis – nesugebėjimu atsiriboti nuo kliento problemų, paties kliento savivertės trūkumu ir neigiamu savęs vertinimu, neigiamu aplinkinių požiūriu, tyrimo metu išryškėjo ir aplinkos nepritaikymas neįgaliesiems. Kaip teigia informantai, tai fizinis aplinkos nepritaikymas: „<...> ne visos įstaigos <...> pritaikytos <...> neįmanoma patekti“ (I – 6). Kadangi asmeninis asistentas rūpinasi ir kliento finansiniais ištekliais bei koordinuoja paramą, tyrimo metu išskirtas sunkumas – tai *nesusikalbėjimas tarp institucijų*: „kyla labai daug nesusikalbėjimų <...> mokesčiais“ (I – 4). Pasak Rimkaus (2015), socialinio darbo ribos nuolat plečiasi, daugėja socialinių problemų, daugėja tarpinstitucinių susitarimų ir įvairių sričių specialistų įtraukimo į bendrus procesus būtinybė. Todėl labai svarbu spręsti iškilusias tarpusavio problemas, kad būtų pasiektas geriausias rezultatas kliento atžvilgiu.

Asmeninio asistento kompetencija – gebėti įveikti darbe patiriamus sunkumus. Kompetencija – tai tam tikros srities žinių, gebėjimų ir įgūdžių visuma, gebėjimai atlikti įvairias užduotis (Maskaliūnienė, Kaminskienė, 2012). Todėl tyrimo metu svarbu išsiaiškinti, kokios kompetencijos reikalingos asmeniniams asistentams. Svarbiausia teikiant asmeninio asistento paslaugą – *gebėti bendrauti*. Kaip teigia informantas, „<...> mokėti bendrauti <...> visas pagrindas“ (I – 6). Asmeninė kompetencija rodo, kad patirtis teikiant šią paslaugą yra labai svarbi: „<...> negaliu įsivaizduoti <...> dirbančio <...> be patirties“ (I – 1). Asmeninis asistentas turi būti įgijęs socialinio darbuotojo padėjėjo, lankomosios priežiūros ar asmeninio asistento kvalifikacijos profesinio mokymo programą (Asmeninio asistento paslaugų organizavimo ir teikimo aprašas, 2018). Tokie yra minimalūs *kvalifikacijos kėlimo* reikalavimai asmenims, norintiems teikti šią paslaugą: „tam ir yra <...> asmeninio asistento mokymai <...>“; „<...> mokoma dirbti <...> su klientu ir jo šeima“; „<...>

suteikiama informacija <...>“ (I – 3). Kaip svarbūs gebėjimai informantų buvo įvardijami *gebėjimas greitai orientuotis* ir *praktiniai gebėjimai*. Asmeniniai asistentai susiduria su įvairiausiomis situacijomis ir turi mokėti elgtis jose: „<...> situacijos dažnai keičiasi <...> greitai reaguoti“ (I – 3); „<...> reikia orientuotis įvairiose situacijose ...“ (I – 2); „<...> sugebėti apeiti situacijas <...> iš jų išsisukti ...“ (I – 5). Šie teiginiai rodo, kad paslauga yra orientuota tik į kliento situaciją ir ieškoma geriausių sprendimo būdų tam tikroms situacijoms išspręsti. Kitas svarbus aspektas, kalbant apie praktinius asmeninių asistentų gebėjimus, yra pasiūlyti tokius sprendimo būdus, kurie neįžeistų klientų orumo. Greita orientacija, kaip vienas svarbių įgūdžių, įvardijamas ir Asmeninio asistento paslaugos žmonėms, turintiems funkcinis sutrikimus, paslaugų teikimo koncepcijoje (2013). Taip pat labai svarbus subsidiarumo principas, kurio pagrindas – padėti klientui taip, kad nebūtų užgožiama jo laisvė pasirinkti, nebūtų pažeidžiamas orumas ir darbuotojo būtų gebama „<...> neįžeidžiant kažką pasiūlyti“ (I – 5). Teikiant asmeninio asistento paslaugą reikalinga *reflektuoti savo praktinę veiklą*: „<...> galėtume pasipasakoti <...> pasidalinti gera patirtimi“; „<...> į ką atkreipti dėmesį <...>“ (I – 2). Informanto teigimu, tai reikalinga dėl efektyvaus paslaugos teikimo: „<...> efektyviau teikti tą pagalbą <...>“ (I – 2). Šiai veiklai reflektuoti svarbi yra supervizija: „<...> naudinga <...> supervizijos <...>“ (I – 2). Ji reikalinga profesinių santykių konsultavimui, skatina ir padeda darbuotojui įvertinti savo profesinę veiklą, numatyti veiklos tobulinimo kryptis, siekiant pagerinti kompetencijas (Dirgėlienė, 2013). Taip pat labai svarbi kompetencija *žinios ir supratimas*. Teikiant asmeninio asistento paslaugą, susiduriama su skirtingomis negalios rūšimis ir kiekvienu atveju kliento elgesys gali skirtis, todėl šios žinios gali padėti orientuotis situacijose ir tinkamai teikti pagalbą. Informantų nuomone, darbuotojas turi domėtis ir rinkti informaciją apie neįgaliosius: „reikia turėti supratimą <...>“ (I – 1); „<...> būti pasidomėjęs apie neįgaliosius <...>“ (I – 6); „<...> palaipti rinkau informaciją <...>“ (I – 6), „<...> suprasti, su kuo tu dirbi“ (I – 5). Šie teiginiai parodo, kad asmeninis asistentas, teikdamas paslaugą, turi būti susipažinęs su negalios rūšimis ir atitinkamai planuoti pagalbos teikimo procesą. Tyrimo metu išryškėjo *psichologinio* ir *fizinio pasiruošimo gebėjimai*. Asmeninis asistentas „<...> turi būti psichologiškai pasikaustęs“ ir „<...> fiziškai stiprus turi būti <...>“ (I – 5). Tai parodo, kad asmeninis asistentas, teikdamas paslaugą, ne tik turi žinoti negalios rūšis, tačiau turi turėti psichologinį pasiruošimą teikiant tokią paslaugą.

Ne mažiau svarbu ir fizinis pasiruošimas, nes tai „<...> pakankamai sunkus fizinis darbas“ (I – 5). Apie asmeniniams asistentams svarbų psichologinį pasiruošimą anksčiau atkreipė dėmesį Lindholm, Nodlycke, Martensson (2005), kurių teigimu, asmeninis asistentas padeda atlikti ne tik praktines užduotis, tačiau jo tikslas yra motyvuoti asmenį, turintį neįgalia, teigiamiems pokyčiams, siekiant išvengti izoliacijos, padėti atpažinti savo emocijas ir tinkamai jas išreikšti. Autorių teigimu, svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad asmuo, patiriantis negalia, dažniausiai turi kompleksinius sutrikimus, nors negalia gali būti fizinė, beveik visada ją lydi ir psichologinės problemos.

Pasak Kivisto (2016), negalios politikos vienas iš pagrindinių tikslų yra visapusiškas neįgalųjų teisių užtikrinimas ir įtraukimas į visuomeninį gyvenimą. Autoriaus teigimu, asmeninio asistento paslauga siekiama užtikrinti būtent neįgalųjų savarankišką gyvenimą namų aplinkoje ir socialiniame gyvenime. Šios paslaugos teikimas atskleidžiamas per pagalbos sritis ir neįgalųjų galimybes, kurios suteikiamos neįgaliesiems, gaunantiems asmeninio asistento paslaugą (žr. 6 lentelę).

6 lentelė. Asmeninio asistento paslaugos teikimo sritys

Kategorija	Subkategorija	Teiginių sk.
Teikiamos pagalbos sritys	Asmens higiena	5
	Pagalba buityje	7
	Lydėjimas į įvairias įstaigas	9
	Rūpinimasis kliento sveikata	6
	Pagalba mityboje	3
	Pagalba socialinėje aplinkoje	6
	Rūpinimasis finansiniais ištekliais	2
Galimybės neįgaliesiems	Integracija į visuomenę	7
	Savarankiškumo ugdymas	6

Informantai įvardija, kad neįgaliesiems labai svarbus yra *palydėjimas*. Asmeninio asistento paslaugos žmonėms, turintiems funkcinius sutrikimus, paslaugų teikimo koncepcijoje (2013), pabrėžiama, kad būtent kliento palydėjimas yra viena iš dviejų svarbiausių asmeninio asistento funkcijų. Tai atsispindi nuomonėje: „*labiausiai <...> palydėti <...>*“ (I – 5), „*<...> lydėti pas daktarą, dantistą <...>*“ (I – 1). Tačiau palydėjimas suprantamas ne tik kaip nuvykimas iki tam tikros įstaigos, bet ir kitų poreikių tenkinimas. Lydint klientą, asmeninis asistentas privalo atsiminti, kad nors asmuo turi artimuosius, jis norėtų išeiti pasivaikščioti, vaikščiojant turėtų su kuo

pasikalbėti, klausytis muzikos, skaityti knygą ar žiūrėti filmą bei jį aptarti (Asmeninio asistento paslaugos žmonėms, turintiems funkcinius sutrikimus, paslaugų teikimo koncepcija, 2013). Svarbi sritis, kurioje asmeninio asistento pagalba reikšminga, yra *asmens higiena*. Tai pagalba prausiantis, rengiantis, atliekant kitus higienos darbus, taip pat diskretiška pagalba: „<...> *keisti pampersus <...>*“ (I – 1); „<...> *tualete <...>*“ (I – 2). *Pagalba mityboje* negalia turintiems asmenims taip pat svarbi, nes yra tinkamai patenkinami asmens fiziologiniai poreikiai. Šių poreikių patenkinimas yra gyvybiškai svarbus, ypač asmenims su kompleksine negalia, kurie negali patys pavalgyti: „<...> *padėti valgyti <...> reikia kontroliuoti kąsnius, gurkšnius <...>*“ (I – 1). Ne mažiau svarbu užtikrinti dalyvavimą visuomenės gyvenime ir organizuoti laisvalaikį. Čia asmeninis asistentas padeda neįgaliajam įsitraukti į visuomenės gyvenimą ir išvengti izoliacijos: „<...> *padedu būti ir tarp kitų žmonių <...>*“; „<...> *neriekia būti uždarytam namuose*“ (I – 1). Asmeninio asistento paslaugų organizavimo ir teikimo apraše (2018) nurodoma, kad asmeninis asistentas turi suteikti pagalbą, adekvačiai reaguojant į aplinką ir siekiant užmegzti bei palaikyti socialinius santykius su ta aplinka (socialinis bendravimas, poilsis ir laisvalaikis). *Pagalba buityje* ir *rūpinimasis kliento sveikata* – taip pat svarbios sritys, išryškėjusios tyrimų rezultatuose. Informantai įvardija, kad daugiausia jie turi kontroliuoti savo klientų vaistų vartojimą: „<...> *stebiu <...> vaistų vartojimą ir kontroliuoju <...>*“ (I – 2); „<...> *turi gerti vaistus kiekvieną rytą ir vakarą <...>*“ (I – 1); „<...> *vaistų sudėjimai <...>*“ (I – 4). Westberg (2010) teigimu, asmeniniam asistentui nereikia turėti daug medicininių žinių, tačiau vaistų vartojimo kontroliavimas yra viena pagrindinių asmeninio asistento užduočių, kurias jis gali atlikti – tam nereikia specialaus pasiruošimo. Kitais atvejais kliento sveikata rūpinasi medicinos personalas, o asmeninis asistentas tik padeda klientui su jais susisiekti. Dar viena tyrimo metu išryškėjusi pagalbos sritis, tai *rūpinimasis finansiniais ištekliais*. Ji rodo, kad asmeninis asistentas atlieka gan atsakingas užduotis ir būtent finansinių reikalų tvarkymą kaip vieną sudėtingesnių aspektų, įvardija Ahlstrom, Wadensten (2011). Informantai rūpinasi savo klientais ir nori užtikrinti jų finansinę gerovę: „<...> *ar gauna <...> išmokas <...> pajamos nedidelės <...>*“ (I – 4). Tyrimo rezultatai sutampa su Ambit, Herrero, Gasset (2019) teigimu, kad viena iš svarbesnių asmeninio asistento teikiamų pagalbos sričių yra paramos tinklų koordinavimas. Tai suprantama kaip visų finansinių ir nefinansinių išteklių tinkamas panaudojimas neįgaliajam. Svarbios sritys yra *integracija į visuomenę* ir

savarankiškumo ugdymas. Jos tyrime apibrėžtos kaip suteiktos galimybės neįgaliesiems dalyvauti bendruomeniniame gyvenime. Pranckaitytė (2017) teigia, kad specialistai, dirbantys su neįgaliaisiais, labiausiai turėtų gilintis į integracijos procesus, stengtis suprasti, kaip taikyti efektyviausias priemones šiems procesams įgyvendinti. Asmeniniai asistentai į kasdienes veiklas stengiasi įtraukti savo klientus, taip skatindami jų *savarankiškumą*: „<...> stengiuosi įtraukti į procesą <...> pats kažką galėtu, mokėtu pasidaryti“ (I – 2). Duzic, Tulumovic (2019) teigia, kad kiekvienas asmuo, nepaisant jo negalios, nori būti kiek įmanoma savarankiškesnis įvairiose gyvenimo srityse, o asmeniniai asistentai padeda tenkinti asmenines ir socialines reikmes, tačiau kiek tai įmanoma leidžia patiems klientams atlikti įvairias užduotis. Taigi asmeninio asistento paslauga leidžia negalią turinčiam asmeniui ugdyti savarankiškumą priimtinais būdais: „<...> stengiamės, kad jie patys gyventų kuo savarankiškiau“ (I – 3), „kiek įmanoma stengiausi ugdyti jos pačios savarankiškumą <...>“ (I – 3).

Apibendrinant tyrimo rezultatus galima teigti, kad asmeninio asistento paslauga suprantama kaip pagalba klientams kasdienėje veikloje, viena iš individualizuotų priemonių jų tikslams pasiekti bei užtikrinti socialinę gerovę ir saugumą. Ji teikiama įvairių negalią turintiems klientams, kuriems ši pagalba yra reikalingiausia. Šios paslaugos specifinis bruožas tenkinti unikalios negaliojimo poreikius ir užtikrinti geresnę gyvenimo kokybę. Kaip atskleidė tyrimo rezultatai, asmeninio asistento paslauga yra kokybiška, leidžia labiau įsigilinti į kliento situaciją ir individualius poreikius. Asmeninis asistentas turi būti kantrus, lankstus, optimistiškas, mokėti spręsti problemas, rūpestingas ir empatiškas. Teikiant paslaugą vadovaujama vertybiniais principais – pagarba, empatija, konfidencialumo užtikrinimu, kiekvieno asmens individualumo priėmimu. Nors Asmeninio asistento paslaugos žmonėms, turintiems funkcinis sutrikimus, paslaugų teikimo koncepcijoje (2013) teigiama, kad teikiant šią paslaugą galima susidurti su fiziniais sunkumais (akcentuojamas universalus dizainas), tyrimo metu išaiškėjo, kad didžiausi sunkumai yra pačių asmeninių asistentų nesugebėjimas atsiriboti nuo problemų, neigiamas kliento požiūris į savo negalią ir aplinkinių požiūris į neįgaluosius, šeimos narių nepasitikėjimas darbuotoju, kliento nenoras dalyvauti veiklose ir neprognozuojamas elgesys, gailėstis klientui. Asmeniniam asistentui reikalingi kvalifikacijos kėlimo kursai, kurių metu gaunama informacija apie darbo ypatumus su asmenimis, turinčiais negalią. Vienas iš svarbiausių įvardijamų aspektų – asmeninė kompetencija – panašaus darbo patirties

turėjimas. Svarbiausi gebėjimai, reikalingi asmeniniam asistentui: bendravimo, praktiniai, gebėjimas greitai orientuotis skirtingose situacijose, domėtis kliento situacija, rinkti informaciją apie negalios tipą.

Išvados

1. Asmeninio asistento paslauga apibūdinama kaip pagalba, kuri užtikrina socialinę gerovę ir saugumą. Tyrimo metu išryškėjęs paslaugos poreikis rodo, kad ši paslauga yra viena iš priemonių padėti neįgaliesiems. Nuo kitų socialinių paslaugų skiriasi šiais aspektais: paslauga neteikiama stacionariose įstaigose gyvenantiems asmenims, pats asmuo gali pasirinkti asmeninį asistentą, pagalba teikiama išskirtinai atsižvelgiant tik į asmens individualius poreikius ir yra apibrėžiama kaip kokybiška paslauga, leidžianti labiau įsigilinti į kliento situaciją. Tyrimo metu išryškėjo asmeninių asistentų vertybinės nuostatos – pagarba klientui, empatija, konfidencialumo principas, individualumo priėmimas, sąžiningumas, meilė žmogui. Teikiant paslaugą, daugiausiai susiduriama su neigiamu aplinkinių požiūriu į neįgaluosius, šeimos nepasitikėjimu asmeniniu asistentu, paties darbuotojo negebėjimu atsiriboti nuo problemų, kliento apatiškumu, aplinkos pritaikymu neįgaliesiems.
2. Asmuo, norintis teikti šią paslaugą, turi domėtis neįgalųjų sritimi – rinkti informaciją apie negalios tipus ir apskritai norėti dirbti su šia klientų grupe. Specialistas turi gebėti bendrauti su klientu, greitai orientuotis ir suprasti situaciją, turėti praktinių–derybinių gebėjimų. Optimizmas – viena pagrindinių asmeniniam asistentui reikalingų savybių. Asmeniniam asistentui reikalingos kompetencijos – gebėjimas bendrauti (priskiriama prie reikalingiausio gebėjimo), žinios ir supratimas, psichologinis ir fizinis pasiruošimas.
3. Tyrimo metu paaiškėjo, kad asmeniniai asistentai daugiausia vadovaujasi asmeninio asistento paslaugos teikimo ir veiklos gairėse pateikta medžiaga. Jų teikiamos pagalbos sritys – asmens higiena, pagalba buityje, lydėjimas į įvairias įstaigas, rūpinimasis kliento sveikata, pagalba mityboje, pagalba socialinėje aplinkoje bei rūpinimasis finansiniais ištekliais. Taip pat asmeninio asistento paslauga suteikia galimybę neįgaliesiems integruotis į visuomenę ir skatina jų savarankiškumą.

Literatūra

1. Ahlstrom, G., Wadensten, B. (2010). *Encounters in close care relations from the perspective of personal assistants working with persons with severe disability*. Health & Social Care in the Community. Mar2010, Vol. 18 Issue 2, p180-188. 9p. 2 Charts.
2. Ambit, S. R., Herrero, P. R., Gasset, D. I. (2019). *Personal assistants in the promotion of independent living for persons with intellectual disability: a basic and applied investigation*. Siglo Cero. apr-jun2019, Vol. 50 Issue 2, p19-38. 20p.
3. *Asmeninio asistento paslaugos žmonėms, turintiems funkcinius sutrikimus, paslaugų teikimo koncepcija*. (2013). Latvia-Lithuania Cross Border Cooperation Programme Project LLIV-322 MY SOCIAL RESPONSIBILITY-My Response. Žiūrėta 2020-11-06 internete: https://www.kurzemesregions.lv/wp-content/uploads/2018/11/1395669660_Concept-companion-asistant-LT.pdf
4. *Asmeninio asistento paslaugų organizavimo ir teikimo bei asmeninio asistento veiklos gairės, patvirtintos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2018 m. kovo 2 d. įsakymu Nr. A1-83*, Vilnius. Žiūrėta 2020-11-06 internete: <https://eseimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/0a88667220b911e88a05839ea3846d8e?jfwid=q8i88lp51>
5. *Asmeninio asistento paslaugų organizavimo ir teikimo tvarkos aprašas*, patvirtintas Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2018 m. lapkričio 23 d. įsakymu Nr. A1-657, Vilnius. Žiūrėta 2020-11-10 internete: <https://eseimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/dd2b2aa0ef6111e89d4ad92e8434e309?jfwid=-7x1bee8pl>
6. Dirgėlienė, I. (2013). *Profesinio streso rizika socialinio darbo procese: supervizijos taikymo perspektyva*. Sveikatos mokslai ISSN 1392-6373 2013, 23 tomas, Nr.1, p. 31-36. Žiūrėta 2020-12-27 internete: <https://sm-hs.eu/wp-content/uploads/2019/02/417-1529-1-PB.pdf>
7. Disability Federation of Ireland. (2014). *Access to life: personal assistant services in Ireland and independent living by people with physical and sensory disabilities*. Žiūrėta 2020-11-02 internete: <https://www.lenus.ie/bitstream/handle/10147/316369/DFI001Accesstolifereport.pdf?sequence=1>
8. Duzic, I. H., Tulumovic, Š. (2019). *The role of personal assistant in young people with disabilities*. Human: Journal for Interdisciplinary Studies. Apr2019, Vol. 9 Issue 1, p42-47. 6p.
9. Gaižauskaitė, I., Valavičienė, N. (2016). *Socialinių tyrimų metodai: kokybinis interviu*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas
10. Guldvika, I., Christensen, K., Larsson, M. (2014). *Towards solidarity: working relations in personal assistance*. Scandinavian Journal of Disability Research. Jun 2014 Supplement, Vol. 16, p.48-61.
11. Gudžinskienė, V., Šurpik, J. (2017). *Jaunuolių, turinčių proto negalią, savarankiškumo ugdymo(s) sėkmės kriterijai*. Žiūrėta 2020-11-13 internete: <https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2017~1518599134088/J.04~2017~1518599134088.pdf>
12. Herring, J. (2014). *The disability critique of care*. Žiūrėta 2020-11-10 internete: https://www.uws.edu.au/_data/assets/pdf_file/0003/733764/Herring_02.pdf
13. Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencija ir jos fakultatyvus protokolas. Neįgaliųjų teisių konvencija. 2006. Preambulė. Žiūrėta 2020-11-06 internete: <https://eseimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.335882>
14. Kivisto, M. (2016). *Representing inclusion of people with disabilities: analysing discourses in a mixed-methods study*. Žiūrėta 2020-11-10 internete: <http://journals.ku.lt/index.php/tiltai/article/view/1420/pdf>
15. Kocai, E. (2010). *Judėjimo negalę turinčių žmonių socialinės atskirties raiška, fizinio kūno atskirtis*. Lietuvos socialinių tyrimų centras: sociologijos institutas
16. Lindholm, M., Nodlycke, B., Matensson, L. (2005). *Personal assistants' conception in the rehabilitation of disabled persons*. Scandinavian Journal of Occupational Therapy. Jun2005, Vol. 12 Issue 2, p.72-80. 9p.
17. Maskaliūnienė, N., Kaminskienė, L. (2012). *Bendrosios kompetencijos ir vertėjų rengimas*. Žiūrėta 2020-12-19 internete: <https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2012~1476877907654/J.04~2012~1476877907654.pdf>
18. Naujanienė, R., Eidukevičiūtė, J., Liobikienė, N. (2010). *Mokomoji socialinio darbo praktika*. Metodinė priemonė. Žiūrėta 2020-11-26 internete: <https://www.vdu.lt/cris/bitstream/20.500.12259/230/1/ISBN9789955125686.pdf>
19. Prakapas, R. (2007). *Socialinių darbuotojų santykiai su klientais: vertybinis aspektas*. Socialinio darbo teorija ir praktika. Žiūrėta 2020-12-17 internete: https://www.mruni.eu/upload/iblock/dcf/7_prakapas.pdf
20. Pranckaitytė, V. (2017). *Socialinio darbuotojo funkcijos dirbant su asmenimis, turinčiais protinę negalią*. Straipsnių rinkinys. *Verslas, technologijos, biomedicina: inovacijų išvalgos* (p. 420-429). Klaipėdos Valstybinė kolegija. Žiūrėta 2020-11-10 internete: [file:///C:/Users/Vartotojas/Downloads/23098999%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Vartotojas/Downloads/23098999%20(1).pdf)
21. Raižienė, S., Bakšytė, A. (2010). *Socialines paslaugas teikiančių darbuotojų perdegimo sindromo, socialinės paramos bei saviveiksmingumo sąsajos*. Žiūrėta 2020-01-05 internete: <https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2010~1367178577140/J.04~2010~1367178577140.pdf>
22. Ruškus, J. (2014). *Bendruomenė yra galimybė įveikti kitiškumą*. Žiūrėta: 2020-11-10 internete: <https://www.vdu.lt/cris/bitstream/20.500.12259/314>

- 90/4/ISSN2029-5820_2016_N_17_1.PG_141-145.pdf
23. Stout, B. J., Hagglund, K. J., Clark, M. J. (2008). *The Challenge of Financing and Delivering Personal Assistant Services*. Journal of Disability Policy Studies Online First, published on March 14, 2008 as doi:10.1177/1044207308315281
24. Šinkūnienė, J. R. (2010). *Socialinis darbas. Profesinė veikla, metodai ir klientai*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas
25. Westberg, K. (2010). *Personal assistance in Sweden. Independent living institute*. Žiūrėta 2020-10-24 internete:
https://www.independentliving.org/files/Personal_Assistance_in_Sweden_KW_2010.pdf
26. Žydžiūnaitė, V., Sabaliauskas, S. (2017). *Kokybiniai tyrimai principai ir metodai*. Vilnius

PECULIARITIES OF PROVIDING THE SERVICE OF A PERSONAL ASSISTANT IN LITHUANIA

Summary

When working with disabled people, social workers follow an individualised approach to personal needs and activities, client empowerment, the principle of complementarity, and partnership in decision-making. Practical assurance and implementation of social participation in the work with the disabled is of great importance to the activities of the disabled persons in the community, their independence. To implement these principles, the service of a personal assistant has started to be provided in Lithuania. The article analyses the peculiarities of providing a service of a personal assistant in Lithuania. The research uses semi-structured interviews and qualitative content analysis. The findings of the study revealed that the specific feature of this service is to meet the unique needs of the disabled and ensure a better quality of life. The service of a personal assistant is of high quality; it allows for a deeper understanding of the client's situation and individual needs. The difficulties related to providing the service are the inability of the personal assistants to distance themselves from the problems; the clients' negative attitude towards their disability and the philosophy of others towards the disabled; family members' distrust in the service provider; clients' reluctance to participate in the activities, and unpredictable behaviour. A personal assistant needs the knowledge and skills to work with people with disabilities. One of the most critical aspects mentioned is personal competence, that is, similar work experience.

Keywords: personal assistant, disabled person, values.

Informacija apie autorius

Laura Kantautienė. Šiaulių valstybinės kolegijos Socialinio darbo katedros absolventė. Mokslinių tyrimų kryptys: socialinis darbas su neįgaliais.
El. pašto adresas: lkantautiene@gmail.com

Aristida Čepienė. Šiaulių valstybinė kolegijos Socialinio darbo katedros lektorė. Mokslinių tyrimų kryptys: Socialinis darbas su neįgaliais asmenimis, užimtumo organizavimas bendruomenėse, socioedukacinės problemos suaugusiųjų ugdyme.
El. pašto adresas: a.cepiene@svako.lt