Załącznik nr 18 do Standardu usługi asystencja osobista osoby z niepełnosprawnością

# Procedury reagowania w sytuacjach kryzysowych w relacji użytkownik – asystent osobisty

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

## Użytkownik narusza przyjęte zasady współpracy

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

**Przykładowe symptomy:**

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

**Reakcja:**

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

## Jedna ze stron dopuszcza się przemocy fizycznej lub psychicznej

**Przykładowe symptomy:**

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

**Reakcja:**

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

## Jedna ze stron relacji dopuszcza się czynów zabronionych

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

**Przykładowe symptomy:**

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

**Reakcja:**

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

## Asystent osobisty nie rozumie instrukcji wydawanych przez użytkownika

**Przykładowe symptomy:**

* asystent osobisty podejmuje działania niezgodne z instrukcjami użytkownika lub nie podejmuje żadnych działań;
* asystent osobisty ignoruje instrukcje użytkownika i działa „po swojemu”; pasywna agresja;
* instrukcje osoby z niepełnosprawnością są niejasne z powodu trudności ich określenia i nazwania (zdefiniowanie potrzeb utrudnione ograniczeniami poznawczymi lub innymi).

**Reakcja:**

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

## Przekraczanie granic dystansu intymnego

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

**Przykładowe symptomy**:

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

**Reakcja:**

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

## Naruszanie godności osobistej przez jedną ze stron

**Przykładowe symptomy:**

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

**Reakcja:**

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

## Pozostawanie jednej ze stron pod wpływem substancji odurzających

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

**Przykładowe symptomy:**

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

**Reakcja:**

* zastosowanie sygnału „stop” przez osobę z niepełnosprawnością lub asystenta osobistego;
* rozmowa osoby z niepełnosprawnością z asystentem osobistym o zaistniałej sytuacji, przywołanie zasad kodeksu etycznego asystenta;
* rozmowa między stronami interakcji i odwołanie do kodeksów etycznych użytkownika lub asystenta osobistego;
* skorzystanie przez asystenta osobistego z superwizji;
* skorzystanie przez użytkownika z doradztwa wzajemnego;
* konsultacje ze specjalistą ds. uzależnień;
* odmowa współpracy;
* zawiadomienie usługodawcy o zaistniałej sytuacji;
* formalne zakończenie współpracy między osobą z niepełnosprawnością a asystentem osobistym;
* formalne zakończenie współpracy usługodawcy z asystentem osobistym.

## Rozbieżny światopogląd i przekonania

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

**Przykładowe symptomy:**

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

**Reakcja:**

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

## Przejmowania kontroli nad życiem użytkownika przez jego otoczenie

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

**Przykładowe symptomy:**

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

**Reakcja:**

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

## Przekraczanie granic prywatności jednej ze stron

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

**Przykładowe symptomy:**

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

**Reakcja:**

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

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

**Przykładowe symptomy:**

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

**Reakcja:**

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

## Zakończenie współpracy przez jedną ze stron bez zgody drugiej strony

**Przykładowe symptomy:**

* poinformowanie przez jedną ze stron o woli zakończenia współpracy.

**Reakcja:**

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

Konflikt osobowości między osobą z niepełnosprawnością a asystentem osobistym

**Przykładowe symptomy:**

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

**Reakcja:**

* rozmowa osoby z niepełnosprawnością z asystentem osobistym o tym, jak różnice osobowości wpływają na atmosferę współpracy;
* skorzystanie przez asystenta osobistego z superwizji;
* skorzystanie przez osobę z niepełnosprawnością z doradztwa wzajemnego;
* wspólne korzystanie przez osobę z niepełnosprawnością i asystenta osobistego ze wsparcia mediatora;
* ustalenie, czy dalsza współpraca jest możliwa;
* w przypadku woli zakończenia współpracy – rekrutacja i wybór nowego asystenta osobistego przez osobę z niepełnosprawnością bądź zgłoszenie do usługodawcy potrzeby zmiany asystenta.

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

**Przykładowe symptomy:**

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

**Reakcja:**

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

## Konflikty pomiędzy asystentami osobistymi pracującymi dla tego samego użytkownika usług

**Przykładowe symptomy:**

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

**Reakcja:**

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

Przeciążenie asystenta osobistego obowiązkami zawodowymi lub wypalenie zawodowego

**Przykładowe symptomy:**

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

**Reakcja:**

* rozmowa osoby z niepełnosprawnością z asystentem osobistym o możliwych konsekwencjach i sposobach rozwiązania problemu;
* zmiany w codziennej organizacji pracy asystenta osobistego, np. wprowadzenie częstszych przerw w pracy, przyporządkowanie części zadań innym asystentom osobistym;
* urlop asystenta osobistego i zaangażowanie asystenta osobistego na zastępstwo;
* skorzystanie przez asystenta osobistego z superwizji, wsparcia psychologicznego lub doradztwa zawodowego;
* ewentualne formalne zakończenie współpracy użytkownika z asystentem osobistym.