

# Barijere na koje nailaze osobe s intelektualnim teškoćama u sustavu inkluzije

---

**Kokalović, Ankica**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2018**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **Bjelovar University of Applied Sciences / Veleučilište u Bjelovaru**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:144:313759>

*Rights / Prava:* [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-02-05**



*Repository / Repozitorij:*

[Digital Repository of Bjelovar University of Applied Sciences](#)



VELEUČILIŠTE U BJELOVARU  
STRUČNI STUDIJ SESTRINSTVA

**BARIJERE NA KOJE NAIŁAZE OSOBE S  
INTELEKTUALNIM TEŠKOĆAMA U SUSTAVU  
INKLUZIJE**

Završni rad br.77/SES/2018

Ankica Kokalović

Bjelovar, listopad 2018.

VELEUČILIŠTE U BJELOVARU  
STRUČNI STUDIJ SESTRINSTVA

**BARIJERE NA KOJE NAILAZE OSOBE S  
INTELEKTUALNIM TEŠKOĆAMA U SUSTAVU  
INKLUZIJE**

Završni rad br.77/SES/2018

Ankica Kokalović

Bjelovar, listopad 2018.



**Veleučilište u Bjelovaru**

**Trg E. Kvaternika 4, Bjelovar**

## 1. DEFINIRANJE TEME ZAVRŠNOG RADA I POVJERENSTVA

Kandidat: **Kokalović Ankica** Datum: 24.09.2018. Matični broj: 000487

JMBAG: 0314004800

Kolegij: **ZDRAVSTVENA NJEGA OSOBA S POSEBNIM POTREBAMA**

Naslov rada (tema): **Barijere na koje nailaze osobe s intelektualnim teškoćama u sustavu inkluzije**

Područje: **Biomedicina i zdravstvo**

Polja: **Kliničke medicinske znanosti**

Grana: **Sestrinstvo**

Mentor: **Živko Stojčić, dipl.med.techn.**

zvanje: **viši predavač**

Članovi Povjerenstva za ocjenjivanje i obranu završnog rada:

1. Mirna Žulec, mag.med.techn., predsjednik
2. Živko Stojčić, dipl.med.techn., mentor
3. Sabina Bis, dipl.med.techn., član

## 2. ZADATAK ZAVRŠNOG RADA BROJ: 77/SES/2018

Studentica će na dostupnom uzorku istražiti najčešće barijere s kojima se susreću osobe s intelektualnim teškoćama u sustavu inkluzije, odnos društva prema osobama s intelektualnim poteškoćama i njihove mogućnosti uključivanja u zajednicu.

Studentica će također odrediti ulogu medicinske sestre u zbrinjavanju osoba s intelektualnim teškoćama i poboljšanju kvalitete života osoba s intelektualnim teškoćama.

Zadatak uručen: 24.09.2018.

Mentor: **Živko Stojčić, dipl.med.techn.**



## ZAHVALA

Zahvaljujem se svim profesorima i predavačima Stručnog studija sestrinstva na prenesenom znanju i vještinama, posebno svom mentoru Živku Stojčiću, dipl.med.tech. na stručnoj pomoći prilikom izrade ovog rada.

Ovim putem zahvaljujem svojoj obitelji i mužu, koji su mi cijelo ovo vrijeme bili velika potpora i motivacija.

# SADRŽAJ

1. UVOD.....	1
1.1. Osobe s intelektualnim teškoćama kroz povijest.....	2
1.2. Inkluzivni pristup kroz povijest.....	3
1.3. Inkluzija .....	4
1.4. Modeli u rehabilitaciji .....	7
1.4.1. Medicinski model .....	7
1.4.2. Model deficita .....	8
1.4.3. Socijalni model .....	9
1.5. Potrebe i prava osoba s teškoćama .....	10
1.5.1. Osnovna prava.....	10
1.5.2. Osnovne potrebe.....	12
1.6. Odnos društva prema osobama s teškoćama .....	14
1.7. Osobno usmjereni pristup.....	16
1.7.1. Osobno usmjereno planiranje.....	17
1.7.2. Aktivna podrška.....	18
1.7.3. Komunikacija .....	19
1.8. Samoodređenje i samozastupanje .....	19
1.9. Gentle teaching (nježno poučavanje) .....	20
1.10. Barijere na koje nailaze osobe s intelektualnim poteškoćama / invaliditetom .....	23
1.11. Uloga medicinske sestre / radnog asistenta u prevladavanju barijera .....	28
2. CILJ ISTRAŽIVANJA.....	33
3. ISPITANICI I METODE.....	34
4. REZULTATI ISTRAŽIVANJA.....	35
5. RASPRAVA .....	47
6. ZAKLJUČAK .....	49
LITERATURA.....	51
SAŽETAK .....	52
PRILOZI .....	54

## 1.UVOD

Intelektualne teškoće različito su se tumačile kroz povijest: u primitivnim društvima smatralo se kako se radi o kazni viših sila, posljedicom vještičarenja ili opsjednutosti nadnaravnim silama, dok se u novijoj povijesti kao najčešći uzrok navodi siromaštvo, nepismenost te loši životni uvjeti. Osobe s poteškoćama kao takve bile su odbačene od obitelji i društva te mučene, izgladnjivane i ostavljene da umru, ili jednostavno ubijane. Nešto kasnije u feudalnom društvu invalidnost se tolerira, no bez pružanja bilo kakve pomoći. Tek u 19.st pokrenuta je institucionalizacija osoba s intelektualnim teškoćama.

Budući da su osobe s teškoćama sustavno zanemarivane i kao takve ih se smatralo nesposobnima za samostalni život, 90ih godina pojavljuje se filozofija inkluzije čiji je glavni cilj potpuno uključivanje osoba s teškoćama u širu socijalnu sredinu te izjednačavanje njihovih prava s pravima prosječne populacije. Riječ inkluzija je latinskog porijekla (lat. inclusio) a znači biti uključen, obuhvaćen, pripadati te biti s drugima. Inkluzija se bazira na principu po kojem svaka osoba bez obzira na njezinu poteškoću pripada društvu, i na svoj jedinstven način mu doprinosi, te stvara novi odnos prema svemu što je različito. Unutar zajednice odnosno inkluzije, osobe s teškoćama imaju bolju skrb, slobodu kretanja i sudjelovanja u različitim kulturološkim, vjerskim i ostalim događajima koje lokalna zajednica nudi, mogućnost izbora gdje kako i s kim će živjeti, te ih se svakodnevno priprema i osnažuje za samostalni život. Svaka osoba je jedinstvena pa se stoga i način pružanja podrške razlikuje od osobe do osobe i njezinih potreba. Osoba s poteškoćama kojoj je potrebna pomoć i podrška može se javiti sama ili preko roditelja/skrbnika u samu udruhu ili nadležni centar za socijalnu skrb, tada centar izdaje rješenje na priznavanje prava na skrb izvan vlastite obitelji u okvir organiziranog stanovanja. Na našem području je najviše korisnika iz institucija došlo na zahtjev svog skrbnika.

U nastavku rada će biti detaljnije prikazane potrebe i prava, odnos društva prema osobama s teškoćama ali i samu kvalitetu života u zajednici. Glavni zadatak rada je ukazati na barijere na koje nailaze osobe s intelektualnim teškoćama u sustavu inkluzije na području Pakraca i Lipika.

## 1.1. Osobe s intelektualnim teškoćama kroz povijest

Položaj osoba s intelektualnim teškoćama u društvu kroz povijest obilježila je njihova različitost uslijed koje su etiketirani, stereotipizirani, stigmatizirani, odbacivani, isključivani odnosno devalvirani kao osobe (1).

Prvi zapis o intelektualnim teškoćama datira iz Egipta (1552. godine p.n.e), a u njemu se teškoće definiraju kao invaliditet uma i oštećenje mozga. Kao uzroci navode se bijes i kazna Bogova. U to vrijeme tako rođena djeca su se ubijala, ili bi bili jednostavno odbačeni te ostavljeni da umru. Bijes i kazne bogova kao uzrok intelektualnih teškoća prevladava sve do 1848. godine, kada se u knjizi „Malleus Maleficarum“ navodi kako su intelektualne teškoće ustvari posljedica čarobnjaštva i vraćanja. To je rezultiralo suđenjima, mučenjima te izvođenjem egzorcizma nad takvim osobama.

U doba antičke Sparte (Likurgovi zakoni) malformiranu i oštećenu djecu ostavljalo se da umru na stijenama Tajgeta, dok su ih Rimljani prema Senekinu zakonu bacali u Tiber, a Germani su ih izgladnjivali i ostavljali divljim zvijerima. Feudalno društvo obilježeno je toleriranjem invalidnosti, no bez pružanja ikakve pomoći. Briga za njih bila je prepuštena obitelji koja je pored toga bila u socijalnoj izolaciji.

U 17. st kao uzrok intelektualnih teškoća smatra se siromaštvo, nepismenost te loši životni uvjeti. Uz sve spomenuto, razvoj medicine i brojnih znanstvenih istraživanja u 19. st rezultirao je stvaranjem eugeničkih pokreta. Édouard Séguin je 1866. godine, radeći u Francuskoj i SAD-u, pokrenuo institucionalizaciju osoba s intelektualnim teškoćama. On se smatra jednim od najzaslužnijih pojedinaca za razvoj specijalnog obrazovanja za djecu s intelektualnim teškoćama. Od početka 20. stoljeća svi navedeni uzroci se postupno klasificiraju te se dovode u međusobni odnos. Dodjeljivanjem negativne uloge i davanjem demagoških etiketa, društvo daje dozvolu za zlostavljanje i potiče njihov neprimjeren tretman kroz:

- proces depersonalizacije („oni su ljudi manje vrijednosti“),
- oduzimanje mogućnosti izbora („kako oni mogu znati što žele“),
- stvaranje stava poslušnosti i pokornosti („oni mogu biti opasni i treba ih držati pod kontrolom – za njihovo/naše dobro“),
- segregiranje i skupljanje na jedno mjesto („svi su isti“ i „njih/nas treba zaštititi“).



## 1.2. Inkluzivni pristup kroz povijest

Osobe s teškoćama su ranjive u odnosu na stavove i diktate netolerantnog društva. Njihovu diskriminaciju i držanje u vlasti zajednice možemo pratiti od najranije povijesti. Nakon Francuske revolucije, pobjedom humanizma i racionalizma u razvijenim zapadnim zemljama pojavljuju se oblici zdravstvene i socijalne zaštite osoba s teškoćama. Više zemalja počinje zakonom štititi ovakve osobe, tražeći određeni prag tolerancije. Ponajprije od obitelji, a zatim i od škola, vlasti, državnih ustanova, ali i od javnosti.

Segregacija i diskriminacija osoba s teškoćama prisutne kroz cijelu povijest, često su bile podržane i zakonima. Kulminaciju obezvređivanja i diskriminacije osobe s teškoćama doživjele su u vrijeme Drugog svjetskog rata. Nacizam i fašizam donijeli su smrt velikoj većini, ali i svim drugim „skupinama“ koje se nisu uklapale u okvire „savršenog društva“.

Razdoblje nakon Drugog svjetskog rata obilježeno je jakim međunarodnim zamahom u borbi protiv diskriminacije i netolerancije prema osobama koje su drugačije, tj. s invaliditetom. Unatoč tome, osobe s invaliditetom i dalje su bile obespravljeni. Poveljom o osnivanju UN-a (1945.), te donošenjem Deklaracije o ljudskim pravima iz 1948., počinje primjena modela ljudskih prava na međunarodnoj razini. Temeljna oznaka navedenog modela je univerzalnost prava čovjeka te njihova internacionalizacija u kreiranju i zaštiti. U skandinavskim zemljama, 70-tih i 80-tih godina prošlog stoljeća, razvijen je koncept „normalizacije“, koji se ubrzo prihvaća i u mnogim drugim zemljama. Cilj ovog principa je omogućiti osobama s teškoćama oblik i uvjete svakodnevnog života što je moguće sličnije normama društva čiji su oni dio.

Paralelno s konceptom normalizacije, javlja se i koncept „integracije“.

Pod tim se konceptom podrazumijeva stvaranje moguće dostupnosti redovitim sadržajima i uslugama koje zajednica nudi i za osobe s teškoćama.

Najvažniji aspekt integracije za osobe s teškoćama je socijalna integracija koja podrazumijeva njihovo uključivanje u zajednicu, udovoljavanje zahtjevima obiteljskog i društvenog života, ali i omogućavanje redovnog obrazovanja, radnog mjesta, društvenih obaveza, korištenje slobodnog vremena, kulturnih događanja uže i šire sredine, kao i drugih društvenim formalnih i neformalnih mogućnosti. Kao nadogradnja procesu normalizacije i integracije, 90-ih godina pojavljuje se

filozofija inkluzije čiji je cilj potpuno uključivanje osoba s različitim teškoćama u širu socijalnu sredinu te izjednačavanje njihovih prava s pravima „prosječne populacije“.

### **1.3. Inkluzija**

Udruga za promicanje inkluzije (UPI) je nevladina, neprofitna i humanitarna organizacija osnovana u Zagrebu u listopadu 1997. godine. Aktivnosti udruge temelje se na filozofiji inkluzije, prema kojoj osobe s intelektualnim teškoćama imaju pravo biti ravnopravni i aktivni članovi društva. Udruga djeluje na području cijele RH. Budući da inkluzija podrazumijeva neposredno uključivanje osoba s teškoćama u socijalnu okolinu uz uvažavanje i poštivanje prava tih osoba, prvi programi su bili usmjereni deinstitucionalizaciji djece i odraslih osoba s teškoćama u život lokalne zajednice.

Deinstitucionalizacija je termin koji opisuje preseljenje osoba iz institucionalnih oblika skrbi u druge društvene sredine, a predstavlja pokušaj da se na dosljedan način preokrenu štetne posljedice nametnutog načina življenja osobama izoliranih od društva, s ograničenim životnim mogućnostima (Allen, 1989). Ovaj proces započeo je u razvijenim zemljama svijeta prije više od 20 godina, a najveći napredak postigle su skandinavske zemlje, Kanada, Velika Britanija, SAD, te SR Njemačka. Proces deinstitucionalizacije odraslih kao premještaj iz stacionarnih domova u stambene zajednice u Hrvatskoj, započeo je prvo na području Zagreba i Osijeka (1999), a zatim Bjelovara (2004), Slavonskog Broda (2006), Grubišnog Polja (2007), Šibenika (2009), Pakraca i Lipika (2013), te Siska (2014). U 2013. godini, započet je intenzivan proces transformacije i deinstitucionalizacije Centra za rehabilitaciju Stančić i Centra za rehabilitaciju Zagreb kao dvije najveće ustanove za rehabilitaciju osoba s intelektualnim teškoćama u RH.

U svrhu osiguravanja dodatno potrebnih sredstava za proces transformacije i deinstitucionalizacije navedenih ustanova, 29. travnja 2013. potpisan je Sporazum o provedbi projekta „Transformacija i deinstitucionalizacija Centra za rehabilitaciju Stančić i Centra za rehabilitaciju Zagreb“ između Zaklade Institut Otvoreno društvo Budimpešta i Ministarstva socijalne politike i mladih, kroz koji je u petogodišnjem razdoblju planirano deinstitucionalizirati ukupno 440 korisnika iz oba centra. Suradnici na projektu su Udruga za promicanje inkluzije i Centar za obrazovanje odraslih Validus. Također je potpisan i Sporazum o suradnji u provedbi zajedničke inicijative - projekta Transformacija i deinstitucionalizacija Centra za rehabilitaciju

Stančić i Centra za rehabilitaciju Zagreb – Hrvatska, između Ministarstva socijalne politike i mladih, Udruge za promicanje inkluzije (UPI-a) i Centra za obrazovanje odraslih Validus. Zahvaljujući Sporazumu o suradnji u provedbi zajedničkog projekta „Transformacija i deinstitutionalizacija Centra za rehabilitaciju Stančić i Centra za rehabilitaciju Zagreb“, s oba Centra, potpisanim 13. lipnja 2013. godine, deinstitutionalizirano je 119 osoba s intelektualnim teškoćama koje su bile korisnici tjednog i stalnog smještaja Centra za rehabilitaciju Stančić i Centra za rehabilitaciju Zagreb, od čega je 12 djece s intelektualnim teškoćama.

Udruga je 2010. godine registrirala ustanovu za obrazovanje odraslih „Validus“ s ciljem stručnog usavršavanja i osposobljavanja osoba koje rade u službama podrške u zajednici za osobe s invaliditetom. Principi inkluzije navode se u daljnjem tekstu.

**a) Svakoj osobi s teškoćama u razvoju mjesto je u zajednici**

To ne znači samo kreiranje okoline koja osobi daje maksimalnu podršku koju zahtjeva njeno oštećenje, ili minimalno ograničava njenu slobodu, već uvjerenje da svi ljudi, neovisno o vrsti i težini oštećenja, imaju svoje mjesto u zajednici. Tamo gdje ovo uvjerenje ne prevladava, nailazimo na barijere koje ograničavaju uključivanje u zajednicu, ponajprije onih osoba koje imaju veće poteškoće u razvoju i ponašanju.

**b) Osobe s teškoćama treba uključiti u uobičajene stambene i radne sredine, ali i općenito aktivnosti koje lokalna sredina nudi**

Kako stanovati, gdje raditi, kojim se aktivnostima baviti u slobodno vrijeme, su pitanja na koja svatko od nas nalazi odgovor u skladu sa vlastitim mogućnostima, interesima te sposobnostima. Na isti način i osobe s teškoćama u razvoju trebaju dobiti mogućnost zadovoljavanja svih svojih potreba.

**c) Treba podržavati smještaj osoba s teškoćama u razvoju u prirodnu socijalnu sredinu**

Jedna od velikih pogrešaka tradicionalnih oblika skrbi za osobe s teškoćama, je to da su prekidane veze s obitelji i užom socijalnom sredinom. Roditelji djece s poteškoćama su bili

prepušteni sami sebi u rješavanju problema te u pravilu nisu imali drugog izbora osim smještanja djeteta u instituciju u kojoj će dobiti svu potrebnu stručnu pomoć.

Cijena toga je bila otuđenje od obitelji i prirodne socijalne sredine, u koju u pravilu nije niti bilo povratka. A jedna od ključnih postavki u inkluziji je upravo pružiti podršku obitelji, umjesto da je se zamjeni.

#### **d) Kapacitet stambenih zajednica određen je standardima obiteljskog života**

Veličina zajednice u pravilu broji od 1 do 5 osoba. Iako su zajednice sa većim brojem korisnika jeftinije i isplativije jer zahtijevaju manji broj radnog kadra, one su podložne uvođenju restriktivnijih promjena. Poseban problem predstavlja grupiranje različitih ljudi koji imaju svoje individualne potrebe, navike, simpatije te empatije prema osobama s kojima moraju živjeti i dijeliti isti stambeni prostor. Dok suprotno tome, niti mala zajednica nije garancija kako će u njoj međuljudski odnosi biti dobri, a njeni članovi u potpunosti biti integrirani u društvenu sredinu.

#### **e) Potrebno je poticati razvoj socijalnih odnosa između osoba s teškoćama i drugih članova socijalne sredine**

Osjećaj pripadnosti razvija se kroz međuljudske odnose s rodbinom, prijateljima, poznanicima,... Ovaj aspekt je bio zastrašujuće zanemaren u tradicionalnom institucionalnom smještaju. Osobe koje su nakon niza godina života u instituciji počele živjeti u zajednici nisu imale iskustva stvaranja dugotrajnih emocionalnih veza s drugim ljudima. Kod njih se također javlja i nemogućnost razlikovanja diferencijalnih odnosa među ljudima, ali isto tako i nedostatak osjećaja odgovornosti, koji je između ostalog sastavni dio svakog odnosa.

#### **f) Neophodno je njegovati sudjelovanje u životu zajednice i razvoj vještina potrebnih u životu zajednice**

Uključivanje u zajednicu ne znači samo fizičko smještanje u zajednicu. Neki ljudi u zajednici se osjećaju jednako izolirano i usamljeno kao što su bili dok su živjeli u instituciji (žive u zajednici sa većim ili manjim brojem ljudi, ujutro ustaju, ulaze u kombi, odlaze u zaštitnu radionicu ili dnevni program, vraćaju se nazad, i ako imaju sreće povremeno odlaze u kino i sl., a sve to kao

izolirana grupa). Stoga je od izuzetne važnosti korisnike konstantno poticati na sudjelovanje u raznim aktivnostima koje zajednica nudi, kao i odlazak u radionice po osobnom izboru, te razne događaje, da bi im život bio ispunjeniji i kako nebi došlo do toga da im se i život u zajednici pretvori u neku vrstu rutine. (kao npr. rutina dok su bili u institucijama: buđenje; higijena; doručak; slobodno vrijeme; ručak; odmor; slobodno vrijeme; večera; spavanje)

### **g) Važno je uključivanje roditelja i korisnika u kreiranje, djelovanje i vrednovanje stručnih službi**

Roditelje i korisnike ne treba tretirati kao pasivne konzumente, već kao partnere u razvoju. Dužnost je svih stručnjaka da o svemu informiraju roditelje te da razvijaju odnos poštovanja i povjerenja. Roditelji će u većini slučajeva pružati otpor prema svemu novom i nepoznatom, pogotovo ako je smještaj u instituciju jedini izbor koji imaju. Roditelje ili skrbnike treba pokušati uvjeriti kao je život u zajednici puno bolje rješenje od smještaja u instituciju što će utoliko biti lakše i jednostavnije ukoliko sami roditelji budu uključeni u stvaranje tog istog.

## **1.4. Modeli u rehabilitaciji**

Praksa i teorija koja se bavila rehabilitacijom osoba s intelektualnim poteškoćama, u zadnjih 40 godina pokazuje pozitivan pomak koji se kretao od segregacije tj. isključivanja takvih osoba, s njihovom uključivanju u životnu zajednicu. Ovo se razdoblje može podijeliti na tri osnovna pristupa koja su slijedila jedan za drugim, međusobno se nadopunjavajući.

### **1.4.1. Medicinski model**

Razvio se tokom 60-ih godina prošlog stoljeća, a karakterizira ga to da osobu s teškoćama u razvoju vidi isključivo kao problem. Cilj rehabilitacije je da se osoba s teškoćama promijeni, kako bi se mogla nesmetano uklopiti u prirodno socijalno okruženje. Sva pozornost usmjerena je na „nedostatak“ odnosno „poteškoću“, a društvo usmjerava svoje aktivnosti i poduzima mjere kojima se ustanovljuju specijalne službe i specijalni postupci kojima se uklanjaju ili ublažavaju posljedice oštećenja. Ako to nije moguće postići, tada se takva osoba izdvaja, odnosno isključuje iz zajednice i svoje prirodne okoline te se odvaja od svih mogućnosti koje ta zajednica nudi. Bolja situacija nije ni kod onih osoba/djece koja ostaju u vlastitim obiteljima, ali pohađaju

„specijalne škole“ te samim tim na taj način imaju manje prilika za uspostavljanje socijalnih kontakata i razmjenjivanja iskustava s drugom djecom. Uključivanje ovakve djece u dodatne rehabilitacijske i terapijske programe također djeci oduzima dragocjeno vrijeme za igru i druženje s vršnjacima. Također i građevinska regulativa, naobrazba urbanista i arhitekata te neinformiranost javnosti, dovodila do toga da se gradi i oprema na način koja uzima u obzir samo potrebe osoba bez poteškoća u razvoju. Tu do izražaja dolaze građevinske barijere.

U posljednjih par godina aktivno se radi na promjeni dosadašnjih arhitektonskih planova, obavezni su prilagođeni ulazi, staze vodilje, rukohvati, rampe za pristup i kretanje unutar javnih ustanova i površina. U većim gradovima prilagođeni su semafori zvučnom signalizacijom, te je prilagođen i javni prijevoz (posebna kombi vozila, niskopodni tramvaji i autobusi). U manjim gradovima i sredinama se također radi na poboljšanju pristupačnosti osobama s teškoćama i uklanjaju fizičkih/grādevinskih barijera.

Osobama s intelektualnim poteškoćama znatno je bila smanjena, ili potpuno onemogućena mogućnost zapošljavanja u redovnim uvjetima. U većini slučajeva, razlog tome su predrasude i diskriminacija.

Prije nekoliko mjeseci donesen je zakon o izmjenama i dopunama Zakona o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom (NN 039/2018), odnosno propisi kojima se reguliraju poticajne mjere zapošljavanja osoba s invaliditetom.

Osim ovih barijera u okolini prisutne su i barijere na području međuljudskih odnosa, kao što su stigmatizacija, etiketiranje, nepoštivanje ljudskih prava itd.

#### **1.4.2. Model deficita**

Model deficita se pojavljuje tijekom 70-ih i 80-ih godina prošlog stoljeća, kao prijelaz od medicinskog prema socijalnom modelu. On naglašava značenje utvrđivanja i zadovoljavanja posebnih potreba osoba s teškoćama u razvoju. Dijagnosticiranje je usmjereno utvrđivanju onoga što osoba ne može, u čemu ima poteškoća, a rehabilitacija se temelji na smanjenju ili otklanjanju onoga što čini poteškoću u socijalnoj integraciji. Međutim, isto kao i kod medicinskog modela, polazište je na tome da s „pojedincom nešto nije u redu“. Specijalne škole i stručnjaci egzistiraju da bi „ispravili krivo“, odnosno, da bi „ispravili dijete“ te kako bi ih nakon rehabilitacije „spremne“ vratili u društvo. Uočavajući dijete s poteškoćom, nastojalo se poduzeti sve kako bi se postavila „dobra“ dijagnoza te kako bi se to dijete smjestilo u jednu od ustanova u postojećem sustavu.

Takve ustanove su najčešće bile jako udaljene od mjesta stanovanja i više manje izolirane od socijalne sredine. Ono što su ostala djeca učila od lokalne sredine i zajedno s njom, djeca s teškoćama uče u umjetno stvorenim uvjetima i okolini.

Ako osoba od malena uči biti segregirana, ona će i sama kasnije po povratku u svoju sredinu birati segregirane škole, zaštitne radionice, dnevne centre ili klubove koji su stvoreni upravo za njih takve kakvi jesu što u principu znači da jedan oblik segregacije, odnosno razdvajanja, teži daljnjim oblicima segregacije.

Tijekom ovog razdoblja u području problematike o razvojnim oštećenjima dominirala je i rasprava o deinstitutionalizaciji. Također se u različitim zemljama i različitim intenzitetom javlja i pokret integracije, no tada se o integraciji razmišljalo uglavnom kao o zajedničkom vremenu i prostoru koje su dijelila djeca s teškoćama i djeca bez poteškoća, najčešće u sustavu redovnog obrazovanja. Deinstitutionalizacija je značila preseljenje iz velikih institucija u manje stambene zajednice za koje se ispostavilo da su jako brzo imale iste loše posljedice za osobe s teškoćama kao i institucije.

### **1.4.3.Socijalni model**

Pojavljuje se 90ih godina u razvijenim zemljama svijeta. To je suvremeni pristup koji ima ishodište u filozofiji inkluzije, koje naglašava da svatko pripada društvu i na svoj mu način pridonosi. Ovaj model polazi od pretpostavke kako su položaj osobe s invaliditetom kao i njihova diskriminacija društveno uvjetovani, pa se samim tim temelji na ljudskim pravima pojedinaca. U skladu s tim, socijalni model na osobe s invaliditetom ne gleda kroz njihove poteškoće i ograničenja, već kroz njihove sposobnosti i interese te potrebe i prava. Socijalni model je koncept koji je svjestan da neki pojedinci imaju fizičke i psihološke razlike koje mogu utjecati na njihovu sposobnost funkcioniranja u društvu.

Međutim, socijalni model ističe da je ustvari društvo uzrok što pojedinac s fizičkim ili psihološkim razlikama postaje 'invalid'. Drugim riječima osobe s oštećenjima nisu 'invalidi' mimo njihovog oštećenja nego radi barijera koje postoje u društvu, a koje ne uzima u obzir njihove potrebe. U socijalnom modelu, osoba s poteškoćama ne doživljava se više kao pacijent već kao korisnik-građanin. U osnovi ovog modela nazali se zastupanje, podrška osobama s poteškoćama, samopomoć i kontrola korisnika. Socijalni model promovira osobu s poteškoćom

kao aktivnog subjekta društva, koji ima sva prava i beneficije, a ne kao pasivan objekt sažaljenja i milosrđa kao što je to slučaj kod medicinskog modela. Ovaj model također promovira uvjerenje kako osobe s poteškoćama mogu same najbolje procijeniti koji su njihovi osobni interesi te da moraju imati utjecaj na vrstu servisa i razvoj politike koja se tiče osoba s posebnim pravima (samoodređenje, samozastupanje).

Na kraju, socijalni model ne znači ukidanje posebnih potreba, zanemarivanje poteškoća ili negiranje određenog stanja, već ostvarivanje ovih principa znači ustvari naš drugačiji pristup osobama s teškoćama.

## **1.5.Potrebe i prava osoba s teškoćama**

### **1.5.1.Osnovna prava**

Pokret za civilna prava, 50-ih i 60-ih godina dvadesetog stoljeća, zajedno s novim teorijama u sociologiji, doveo je do promjena, uključujući spoznaju da sva ljudska bića treba gledati kao individue sa njihovim vlastitim pravima. To je također dovelo do spoznaje o nepravdnosti nekih običaja, prakse i stavova. Od tada pa sve do danas, donosi se niz povelja i deklaracija kojima se izjednačavaju prava svih ljudi pa tako i ljudi s teškoćama, odnosno bilo kojim oblikom invaliditeta.

U proteklih pola stoljeća Organizacija UN-a usvojila je više od 40 dokumenata koji se neposredno ili posredno odnose upravo na prava osoba s invaliditetom. Usporedno su i specijalizirane agencije UN-a: (UNESCO, SZO, MOR) objavile oko 20-tak svojih dokumenata koji se odnose na osobe s invaliditetom.

Hrvatska se od svog osamostaljenja opredijelila kao demokratska i socijalna država. Ustav RH (2010) odredbom članka 58. propisuje dužnost države da posebnu skrb posvećuje zaštiti osoba s invaliditetom i njihovom uključivanju u društveni život, iz čega se može zaključiti kako RH proklamira inkluziju kao jedno od načela življenja osoba s invaliditetom. Nacionalni program za poboljšanje kvalitete života osoba s invaliditetom (1999) ističe potrebu za mjerama kako bi se smanjio broj osoba s invaliditetom u domovima socijalne skrbi te potaknula uspostava u zajednici utemeljenih službi podrške s ciljem poticanja samostalnosti osoba s invaliditetom.



Strategija razvitka RH, Hrvatska u 21.stoljeću navodi važnost lokalne zajednice i obitelji u nužnom procesu uspostave službi podrške u zajednici, kako bi se osobama s poteškoćama omogućila rehabilitacija, ravnopravnost mogućnosti i socijalna integracija (Narodne novine br. 97/03).

Pravo na život u zajednici jedno je od temeljnih ljudskih prava. Život u zajednici ne podrazumijeva samo fizičku prisutnost, njega karakteriziraju odnosi i aktivnosti, stečena iskustva i emocije. Svi ljudi bez obzira na teškoću, imaju pravo živjeti u zajednici te biti aktivni članovi društva. Veća prisutnost i aktivnija uključenost osoba s intelektualnim teškoćama u sadržaje zajednice mijenjaju stavove društva. Osobe s intelektualnim teškoćama prestaju biti objekt sažaljenja te postaju naše kolege na poslu, potrošači u dućanu, susjedi na kavi.

Činjenica da osoba ima invaliditet više nije njena jedina karakteristika.

Tablica 1.1. Pregled temeljnih ljudskih prava i sloboda zajamčenih Ustavom Republike Hrvatske

<b>Osobne i političke slobode i prava</b>	<b>Gospodarska, socijalna i kulturna prava</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pravo na život</li> <li>• Jednakost pred sudovima i drugim tijelima</li> <li>• Pravo na nepristrano i pravično suđenje</li> <li>• Sloboda mišljenja i izražavanja misli □ Sloboda savjesti i vjeroispovijesti</li> <li>• Pravo slanja pritužbi i prijedloga</li> <li>• Nepovredivost slobode i osobnosti</li> <li>• Pravo na slobodu kretanja i biranja boravišta □ Pravo na nepovredivost doma</li> <li>• Pravo na poštivanje i pravnu zaštitu osobnog i obiteljskog života dostojanstva, ugleda i časti</li> <li>• Nepovredivost slobode</li> <li>• Pravo na sigurnost i tajnost osobnih podataka</li> <li>• Pravo na javno okupljanje i slobodno udruživanje</li> <li>• Opće i jednako biračko pravo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pravo vlasništva</li> <li>• Pravo nasljeđivanja</li> <li>• Pravo na socijalnu sigurnost i osiguranje</li> <li>• Pravo na pomoć za podmirenje osnovnih životnih potreba</li> <li>• Pravo na zdravstvenu zaštitu</li> <li>• Pravo na školovanje prema sposobnostima</li> <li>• Sloboda umjetničkog, kulturnog i znanstvenog stvaralaštva □ Pravo na zdrav život i okoliš</li> <li>• Pravo na rad i slobodu rada</li> <li>• Pravo na zaradu kojom se može osigurati slobodan i dostojan život</li> <li>• Pravo osnivanja sindikata</li> <li>• Pravo na štrajk</li> </ul>

Tablica 1.2. Pregled prava zajamčenih Konvencijom o pravima osoba s invaliditetom

Osobne i političke slobode i prava	Gospodarska, socijalna i kulturna prava
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pravo na život</li> <li>• Jednakost pred zakonom</li> <li>• Pristup pravosuđu</li> <li>• Osobna sloboda</li> <li>• Sloboda od mučenja ili okrutnog, nečovječnog ili ponižavajućeg postupanja ili kažnjavanja</li> <li>• Sloboda od izrabljivanja, nasilja i zlostavljanja</li> <li>• Zaštita osobnog integriteta</li> <li>• Sloboda kretanja i državljanstvo</li> <li>• Neovisno življenje i uključenost u zajednicu</li> <li>• Pristupačnost</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Osobna pokretljivost</li> <li>• Sloboda izražavanja, mišljena e pristup informacijama</li> <li>• Poštivanje i privatnost</li> <li>• Poštivanje doma i obitelji</li> <li>• Obrazovanje</li> <li>• Zdravlje</li> <li>• Osposobljavanje i rehabilitacija</li> <li>• Rad i zapošljavanje</li> <li>• Primjereni životni standard i socijalna zaštita</li> <li>• Sudjelovanje u političkom i javnom životu</li> <li>• Sudjelovanje u kulturnom životu, rekreaciji rasonodi i sportu</li> </ul>

### 1.5.2. Osnovne potrebe

Rođeni smo s određenim potrebama, tjelesnim i psihološkim, koje moraju biti zadovoljene. Teorije potreba bave se istraživanjem specifičnih potreba i njihovog zadovoljavanja kao baze za ravnotežu i preživljavanje ljudi. One objašnjavaju „zašto“ ljudi reagiraju na određeni način, ali ne daju odgovor na pitanje „kako“, tj. ne ispituju način i vrste ponašanja za zadovoljavanje potreba.

Prema teorijama potreba, ljudi su motivirani, započinju i održavaju aktivnost kako bi zadovoljili svoje potrebe. Osnovne ljudske potrebe zajedničke su svim ljudima. Prema teoriji kontrole (izbora) Williama Glassera, smatra se da su sva ljudska ponašanja unutarnje motivirana. Čak i u slučajevima kada se radi nešto zbog vanjskog poticaja, čini se zbog toga što se želi zadovoljiti neku potrebu, odnosno jer se smatra da je to ponašanje najprimjerenije u tom trenutku.

*Osnovne potrebe prema Glasseru:*

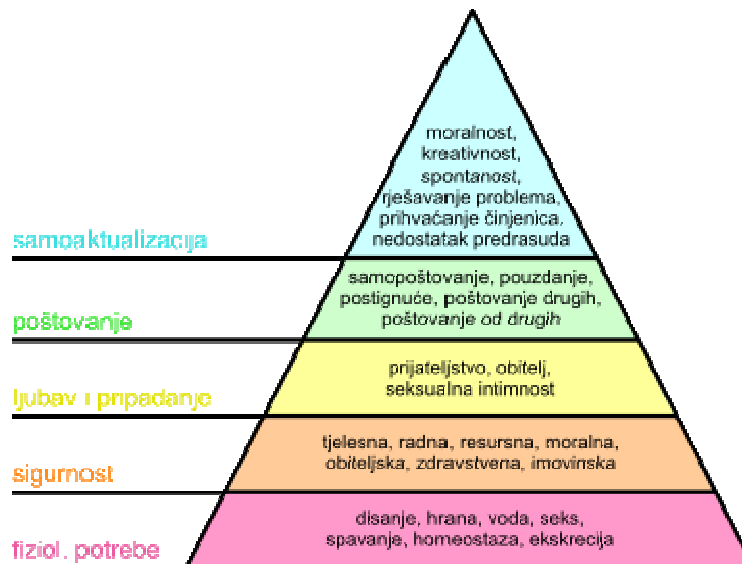
- a) Fiziološke: potrebe za preživljavanjem, hranom, vodom, kisikom, skloništem, spavanjem, produžavanjem vrste...
- b) Psihološke:
  - ljubav (pripadanje, prijateljstvo, brižnost, uključenost),
  - moć (važnost, priznanje, vještina, kompetencija),
  - zabava (radost, uživanje, smijeh),
  - sloboda (izbor, nezavisnost, autonomija).



Slika 1.1. Teorija osnovnih potreba prema Williamu Glasseru

Abraham Maslow smatra da su potrebe i motivi pojedinca hijerarhijski organizirani. U toj hijerarhiji postoji pet razina potreba koje su razvrstane prema prioritetu zadovoljavanja. Dije se na:

- fiziološke potrebe (glad, žeđ, disanje, izlučivanje tvari iz organizma, kretanje, odmor, izbjegavanje boli i reprodukcija),
- potreba za zaštitom i sigurnosti (mjesto stanovanja, izvor prihoda, zdravstveno/mirovinsko osiguranje, itd...),
- potreba za ljubavlju i pripadanjem (obitelj, rodbinske veze, radni kolektiv, pripadnost zajednici),
- potreba za poštovanjem i samopoštovanjem (niži oblik: poštovanje od strane drugih osoba, društveni ugled i status, moć; viši oblik: samopoštovanje, samopouzdanje, sposobnost, uspješnost, umijeće, nezavisnost, sloboda),
- potreba za samoostvarenjem (potpuno korištenje i izražavanje svih svojih talenata, kapaciteta i potencijala).



Slika 1.1. Teorija osnovnih potreba prema Abrahamu Maslowu

Svi ljudi imaju iste potrebe, ali biraju različite načine njihova zadovoljavanja. Upravo zbog toga je svaka osoba jedinstvena, originalna i neponovljiva jedinka. Svaki pojedinac ima svoj složeni sustav ponašanja, kojim postiže ono što želi. Jedino i osnovno „pravilo“ je da svojim ponašanjem ne šteti drugima i ne onemogućava ih u zadovoljavanju njihovih potreba. U radu sa svim ljudima, a posebno s osobama s intelektualnim teškoćama, od ključne je važnosti naučiti prepoznati kako svoje potrebe tako i potrebe drugih osoba imajući na umu kako su drugi ljudi ključni u zadovoljavanju kako naših tako i njihovih potreba.

Ako na vrijeme ne uočimo, ne prepoznamo i ne reagiramo na zadovoljavanje određenih potreba kod osoba s teškoćama vrlo često dolazi do pojave stresa, agresivnosti i nepoželjnog ponašanja pojedinca. Isto stanje možemo izazvati i mi sami svojim ponašanjem prema njima kao što je npr. kritiziranje, okrivljivanje, prijetnje, prigovaranje, kažnjavanje, potkupljivanje ili korištenjem nagrade kao metodu kontrole. Suprotno tome, ako ih podržavamo, ohrabrujemo, slušamo, prihvaćamo, poštujemo ih i vjerujemo u njih vratit će nam istom mjerom. Takvo ponašanje će nam pomoći da se zblizimo s njima, a samim tim ih i bolje upoznamo, te prije zadovoljimo njihove potrebe.

## 1.6.Odnos društva prema osobama s teškoćama

Kao što je već navedeno na samom početku ovog rada, položaj, a time i sam odnos društva prema osobama s teškoćama kroz cijelu povijest nije bio nimalo pogodan za njih.

Kroz povijest su bili etiketirani, stigmatizirani, isključivani iz društva, odbacivani, skrivani od okoline, osuđivani, mučeni pa i ubijani ili ostavljeni da jednostavno umru. Pokret za civilna prava 50-tih i 60-tih godina dvadesetog stoljeća, doveo je do promjena, uključujući spoznaju da sve osobe treba gledati kao individue sa njihovim vlastitim pravima. Od tada pa sve do danas, donosi se niz povelja i deklaracija kojima se izjednačavaju prava svih ljudi, pa sukladno tom i prava osoba s teškoćama..

No, unatoč donošenju niza dokumenata i stvaranja zakonske osnove za ostvarivanje svih prava osoba s teškoćama, kao ravnopravnih članova, društvena zajednica na žalost još uvijek ne prihvaća u potpunosti različitost. 70-tih i 80-tih godina, pojavom koncepta normalizacije te koncepta integracije osobama s teškoćama počinje se omogućavati način svakodnevnog života što sličnije normama društva čiji su dio. Također se nastoji prilagoditi osobe s teškoćama na postojeće uvjete života i rada većine, dok u drugom smislu također znači prilagođavanje većine, tj. šire društvene sredine na osobe s teškoćama.

Kao nadogradnja konceptima normalizacije i integracije 90-tih godina, javlja se i filozofija inkluzije čiji je cilj, kao što je već navedeno, potpuno uključivanje osoba s različitim teškoćama u širu socijalnu sredinu te izjednačavanje njihovih prava s pravima „prosječne populacije“.

Inkluzija se bazira na principu po kojem svatko pripada društvu i na svoj mu način doprinosi te stvara novi odnos prema svemu različitom. Prema ovoj filozofiji, različitost je nešto pozitivno, a upravo je ona bogatstvo i snaga društva. U tom smislu došlo je do značajne preobrazbe u pristupu prema osobama s teškoćama, koji je sada usmjeren prema deinstitutionalizaciji, dehospitalizaciji i regionalizaciji, odnosno uspostavljanju stručnih službi podrške u zajednici. Te službe stvaraju prihvatljivo okruženje za osobe s teškoćama, podržavajući njihovo samoodređenje i poštivanje njihovih individualnih prava i potreba.

Važnu ulogu u mijenjanju stavova društva prema osobama s teškoćama imao je i pokret za samozastupanje ovih osoba (2). Taj se pokret smatra jednim od najzanimljivijih i najpozitivnijih pokreta današnjice. Pokret je pokazao da i osobe s većim poteškoćama (npr. MR) mogu postići znatno više nastupajući zajedno, i to ne samo na osobnoj i socijalnoj već i na političkoj razini. Prva skupina za samozastupanje formirana je 60-ih god u Švedskoj. S vremenom se mreža skupina za samozastupanje sve više širila, tako da je danas izrasla u međunarodno rasprostranjen i jako dobro organiziran pokret.

Sve je više rasprostranjen pristup koji se naziva „život u zajednici uz podršku“, koji omogućuje samim osobama na koje se odnosi, da biraju način življenja koji im najviše odgovara. Tu je naglasak na poštivanju individualnih potreba, uvažavanju slobodnog izbora, autonomije u svakidašnjem životu, ekonomskoj samostalnosti te uključivanja u zajednicu osoba s teškoćama i/ili psihičkim bolestima. U protekla tri desetljeća u skoro svim razvijenim zapadnim zemljama ustanove su se raspustile ili reorganizirale s ciljem razvoja integriranih životnih zajednica (3).

### **1.7.Osobno usmjereni pristup**

Osobno usmjereni pristup inovativan je način povezivanja temeljnih uvjerenja o inkluziji s praktičnim načinima uvođenja promjena u živote pojedinaca i usmjeravanje razvoja prema osobno usmjerenim organizacijama koje nude kvalitetne usluge i podršku u zajednici. Početci OUP-a vežu se uz proces „normalizacije“, kada su se institucije 1970-tih godina prošlog stoljeća počele zatvarati.

Osobno usmjereni pristup je holistički pristup u kojem je osoba s teškoćama aktivan sudionik te se pružena podrška prilagođava u skladu s potrebama i željama osobe. Svrha ovog pristupa je omogućiti osobi da živi samoodređen život, bira razne opcije i donosi odluke o svom životu. Svrha je službe osigurati osobi adekvatnu podršku kako bi dotična ostvarila ciljeve koje ona smatra važnima.

U osobno usmjerenom pristupu važna je osobna predanost i poznavanje osobe od strane osoblja, više nego autoritativna profesionalna uloga i administrativne odgovornosti. Njegovo je polazište razumijevanje osobne životne priče pojedinca te integriranje različitih pogleda u smislenu viziju budućnosti, te određene akcije za postizanje ishoda koje osoba želi kako bi ostvarila željenu kvalitetu življenja. Karakteristike osobno usmjerenog pristupa: □individualan pristup u radu s osobama,

- korištenje redovnog jezika (ljudi nisu dijagnoze),
- usmjerenost na jake strane i kapacitete osobe,
- osnaživanje osobe da aktivno sudjeluje u životu i zastupa svoje interese,
- osoba u najvećoj mogućoj mjeri preuzima kontrolu nad svojim životom.

Za uspješnost osobno usmjerenog pristupa u planiranju i pružanju podrške osobama s intelektualnim poteškoćama od ključnog je značaja:

- Osnažiti osobu da preuzme veću kontrolu nad svojim životom poticanjem razvoja vještina samoodređenja i samozastupanja.
- Pružiti osobi adekvatnu podršku kako bi bila informirana i proširila svoja iskustva te izgradila viziju svoje mogućnosti s kojom bi bila zadovoljna.
- Podržati osobu u izgradnji, jačanju i održavanju odnosa te stvaranju krugova podrške kao ključnih čimbenika za ispunjen život.

Procesi osobno usmjerenih planiranja imaju za cilj identificirati i istaknuti jedinstvene talente, darove i sposobnosti koje posjeduju svi ljudi. Istražuje se i otkriva gdje se ovi darovi mogu podijeliti u „stvarnom“ svijetu, gdje mogu biti cijenjeni i korisni te gdje će se vrednovati doprinosi i društvene uloge dotične osobe. Za osobno usmjereni pristup od ključne su važnosti su osobno usmjereno planiranje, aktivna podrška i komunikacija.

### **1.7.1. Osobno usmjereno planiranje**

Osobno usmjereno planiranje je kontinuirani proces planiranja budućnosti u kojem uz podršku osoblja, rodbine i prijatelja osoba donosi odluke o prioritetima i ciljevima u svom životu. Riječ je o skupini metoda i tehnika razvijenih u svrhu osnaživanja osoba s invaliditetom da žive samoodređene živote u zajednici. Drugim riječima, to je način pomaganja osobama da planiraju svoju budućnost i organiziraju podršku i osobe koje su im potrebne. OUP se temelji na ljudskim pravima i principima neovisnosti, izbora i inkluzije (4) s primarnim fokusom na izbor, sposobnosti i želje pojedinca (5). Primjena osobno usmjerenog pristupa uključuje:

- niz postupaka orijentiranih na proces planiranja s ciljem osnaživanja osoba s invaliditetom,
- stvaranje razumljive slike o tome tko je ta osoba i što želi učiniti sa vlastitim životom, sada i u budućnosti,
- okupljanje svih ljudi važnih za osobu, uključujući članove obitelji, prijatelje, susjede, osoblje u podršci koji aktivno traže pozitivne kapacitete osobe u kontekstu života u zajednici, a koji će kasnije pridonijeti pozitivnim promjenama u samom životu osobe.

Cilj je OUP-a odrediti individualne interese i potrebe svake osobe, te odrediti kakva je i čija podrška osobi potrebna kako bi se potrebni ciljevi ostvarili u rokovima koje osoba želi. Osoba je aktivni i ključni sudionik u kreiranju svog plana podrške, te je u najvećoj mogućoj mjeri uključena u razvoj, provedbu, te u kasnijem tijeku i evaluaciju svog plana. Plan definira odgovornosti osobe, osoblja koje pruža podršku, rodbine i prijatelja kojima je stalo do osobe kao i vremenske okvire u kojima treba doći do realizacije postavljenih ciljeva. Plan se kontinuirano mijenja i nadograđuje u skladu s prioritetima osobe.

### **1.7.2. Aktivna podrška**

Aktivna podrška podrazumijeva pružanje dostatne podrške kako bi osoba uspješno sudjelovala u smislenim aktivnostima i odnosima, odnosno, kako bi osoba stekla više kontrole nad svojim životom, postala samostalnija, bolje prihvaćena i uključena u život zajednice. Podrška se pruža bez obzira na težinu oštećenja ili prisutnost dodatnih teškoća. U skladu s individualnim interesima i potrebama svake osobe, podrška se pruža u slijedećim područjima:

- samoodređenje,
- aktivnosti u kućanstvu,
- aktivnosti u zajednici,
- briga o zdravlju i sigurnosti,
- slobodno vrijeme,
- stvaranje, održavanje i širenje odnosa s drugim ljudima,
- aktivnosti rada i treće životne dobi,
- aktivnosti cjeloživotnog obrazovanja.

Cilj pružanja podrške jeste omogućiti osobi da:

- izabere gdje će i s kim živjeti,
- ima svoju privatnost, te se u svom stanu/kući osjeća kao u vlastitom domu,
- određuje svoj dnevni raspored,
- izabere smislene aktivnosti rada/mirovine u zajednici,
- ima mogućnost cjeloživotnog učenja,
- razvija i neguje bliske odnose sa rodbinom, prijateljima, poznanicima, partnerom,
- sudjeluje u izboru osoblja koje pruža podršku,
- prima podršku koja je u skladu s njenom dobi i potrebama,
- zastupa sebe i druge,



- određuje kako će joj se i u kojoj mjeri pružiti potrebna podrška,
- vodi samoodređen život.

Svaka je osoba jedinstvena, pa se stoga način pružanja podrške razlikuje od osobe do osobe.

Razina podrške koju osoba s teškoćama može trebati, podijeljene su u četiri osnovne kategorije:

1. **POVREMENA PODRŠKA**- pruža se osobama koje imaju visoki stupanj samostalnosti, ali povremeno trebaju podršku. Na primjer, osoba može samostalno raspolagati s novcem, ali treba podršku u planiranju mjesečnog plana troškova ili treba podršku pri kupnji robe veće vrijednosti.
2. **OGRANIČENA PODRŠKA**- odnosi se na kontinuiranu podršku u određenim aktivnostima, bilo da se radi o par sati dnevno ili tjedno. Na primjer, osoba može trebati podršku u kupovini namirnica tri puta tjedno po dva sata, ili osoba može trebati podršku kako bi došla na posao ili uzimala lijekove dva puta dnevno.
3. **INTENZIVNA PODRŠKA**- pruža se tijekom cijelog dana svakodnevno za različite aktivnosti, ali ne uključuje noćnu podršku.
4. **SVEOBUHVAATNA PODRŠKA**- odnosi se na svakodnevnu 24-satnu podršku u trajanju potrebnom osobi.

### **1.7.3. Komunikacija**

Potpuna komunikacija je od presudne važnosti za način pružanja podrške osobama s teškoćama. Uključuje komplementarnu upotrebu simbola, znakova, slika, fotografija i predmeta kao i govor kako bi se poboljšalo razumijevanje, izražavanje, pismenost i drugi oblici verbalne komunikacije. Odnosi se i na osiguravanje da svi uključeni u pružanje podrške koriste iste metode, ali i da su svi načini komunikacije vrijedni te da se na njih reagira.

## **1.8. Samoodređenje i samozastupanje**

**Samoodređenje** je koncept koji se odnosi na vjerovanje da svaka osoba ima pravo preuzeti kontrolu, tj. da ima pravo upravljati vlastitim životom. To bi značilo da svaka osoba ima pravo na vlastite stavove, mišljenja, uvjerenja, odnosno na vršenje izbora i donošenje odluka o vlastitom životu.

To uključuje učvršćivanje svijesti o sebi kao osobi, prepoznavanje vlastitih potreba, evaluiranje postavljenih ciljeva, prilagođavanje nastupa i kreiranje jedinstvenog pristupa u rješavanju problema. Pojam samoodređenja se shvaća kao odlika naravi. Osobe koje same sebe zastupaju trebaju biti samoodređene osobe, tj. trebaju znati izvršiti odabir odnosno znati što žele i kako to postići. Samoodređenje je često izraženo kroz svakodnevne odluke koje donosimo među mogućnostima koje nam se pružaju. Dok se npr. odluke izbora hrane znatno razlikuju od izbora mjesta stanovanje ili odluke o sklapanju braka, sve odluke su od velike važnosti u razvoju samoodređenja. Dakle, samoodređenje znači da osoba ima glas i da taj glas drugi čuju.

**Samozastupanje** znači „progovoriti sam za sebe“. To je čin vršenja izbora i donošenja odluke, te želja za promjenom u vlastitom životu, pri čemu je bitan upravo ovaj element akcije kojim se nastoji utjecati na postojeću situaciju. Imati mogućnost izražavanja svojih pogleda i osjećaja je važno za sve ljude. Dakle, samozastupanje je zagovaranje svojih interesa. Samozastupanje uključuje mogućnost upoznavanja sa svojim pravima, uključujući civilna i politička prava kao i socijalna i ekonomska prava. Samozastupanje osoba s intelektualnim teškoćama ih potiče da govore i djeluju u svoje ime. Da bi samozastupanje bilo uspješno, prije svega osoba treba imati sposobnosti samoodređenja. Dakle samoodređenje i samozastupanje se međusobno isprepliću, i ne funkcioniraju jedno bez drugoga.

## **1. 9. Gentle teaching (nježno poučavanje)**

Tradicionalni pristup ljudima s poteškoćama, osobito onima koji imaju izazovno ponašanje , može se opisati kao „kontroliraj i ispravi/popravi“. Taj pristup je nažalost prisutan i dan danas u Hrvatskoj kako u samoj akademskoj zajednici, pa tako i u praksi. To bi u praksi značilo da stručnjaci preuzimaju kontrolu nad takvim ponašanjem svim mogućim dostupnim sredstvima pa tako i fizičkim i kemijskim obuzdavanjem, kao i nagradama i kažnjavanjima, (tzv. uvjetovanje poželjnog ponašanja). Svakodnevna praksa nam pokazuje kako ovakav pristup nije efikasan s jedne strane, dok s druge strane osobu s teškoćama stavlja u poziciju objekta.

Osobe s teškoćama koje su podvrgnute ovakvom pristupu i tehnikama nikada nisu sretni ljudi, njihova iskustva su bolna, ponižavajuća i ne dolazi do željen promjene u ponašanju. Naime, čim nema kontrole odnosno vanjskog pritiska, ponašanje se vraća na stare već poznate obrasce, a to dovodi do povećanja napora da se uspostavi jača kontrola, često i s daleko drastičnijim, a ponekad i opasnim metodama.

Stoga je Herbert Lovett, američki psiholog, razvio i implementirao novi način razmišljanja koji se zasniva na psihologijskim teorijama i kliničkim uvidima. Naglašava se važnost komunikacije, odnosa s drugima, želja da se bude netko u svijetu u kojem živimo. Ti aspekti su važni za svakog pojedinca, pa tako i za osobe s teškoćama.

Svako ljudsko biće žudi za osjećajem sigurnosti i pripadnosti. Svatko od nas želi bezuvjetnu ljubav i privrženost. Stoga ovaj pristup treba biti prisutan u radu s osobama koje primaju podršku kao uvjet izgradnje dobrog odnosa na kome se može dalje graditi razvoj potencijala svake osobe. Osobito dobri rezultati ovog ponašanja pokazali su se u radu s osobama koje pokazuju nepoželjna ili društveno neprihvatljiva ponašanja.

Temelj pristupa nježnog poučavanja leži u pretpostavci da osobe koje imaju izazovna ponašanja nisu razvile povezanost s drugim ljudima, tj. „međusobne veze bliskosti koje za rezultat imaju stvaranje pozitivne vrijednosti“.

Nježno poučavanje podrazumijeva proces učenja kako za osobu tako i za njezino osoblje. Dakle, riječ je o uzajamnom procesu učenja tijekom kojeg jača odnos između osobe i osoblja u podršci. Kako bi se izbjeglo ili umanjilo nepoželjno ponašanje i kako bi se unaprijedio razvoj osobe, potrebno je usvojiti praksu usmjerenu na nagrađivanje, a ne praksu usmjerenu na ispravljanje ili kažnjavanje.

Kada se govori o nagrađivanju u nježnom poučavanju, to nije nagrada u materijalnom smislu, nego tzv. socijalna nagrada odnosno pohvala ili sama prisutnost osoblja, odnosno asistenta.

Cjelokupna strategija ovog pristupa temelji se na vrijednosti odnosa osobe i asistenta u podršci.

Zato je i sam razvoj interakcije izuzetno važan.

Alati kojima se koristi kod nježnog poučavanja, uvijek su pri ruci i svi ih posjeduju:

- **Naša prisutnost** koja je ujedno najvažniji, ali i najsnažniji alat koji posjedujemo. Bez prisutnosti nema odnosa, i tu ne govorimo samo o fizičkoj prisutnosti, ona sama nije uvijek dovoljna. Govorimo o stvarnoj prisutnosti i posvećenosti osobi, iskrenoj zainteresiranosti za osobu te za razvoj odnosa s njom. Prisutnost izražava toplinu, ljubav, sigurnost, empatiju...

na osobu gledamo kao na jednu od nas, pomažemo joj kad joj je pomoć potrebna, te ne ignoriramo njezine emocije.

- **Naše ruke.** Fizički kontakt je vrlo važan u razvoju odnosa jer izražava ljubav toplinu i sigurnost. Iako postoje mnoge kritike, a negdje se dodirivanje „korisnika“ i zabranjuje, svakako postoje opravdani razlozi zašto je to ipak potrebno. Dodirivanjem osobe šaljem poruku kako ju poštujemo. Iako u početku stvaranja odnosa treba biti oprezan jer su možda neke osobe doživjele neugodno iskustvo, i može se jednostavno bojati dodira druge osobe. Ali to ne znači da trebamo izbjegavati kontakt, već da treba naći način kako osobu nježno poučiti da postoje drugačiji dodiri, dodiri koji odražavaju ljubav i poštovanje.
- **Naše oči.** Slično kao i kod dodira, važan je uzajaman topao kontakt očima. Neki ljudi imaju loša iskustva i za neke će direktan i dugotrajan pogled izazvati strah i nepovjerenje. Tako da, slično kao i sa dodirima trebamo nježno poučiti kako naš pogled znači da doista želimo susret s njom bez osuđivanja. Ali ne samo pogled, već i cijeli izraz lica treba izražavati radost, toplinu i ljubav.
- **Naše riječi.** Također moramo paziti na to što i kako kažemo! Ono što govorimo treba biti u skladu s tonom našeg glasa te izrazom našeg lica. U suprotnom, šaljem zbunjujuću, odnosno tzv. dvostruku poruku.
- **Aktivnosti** su još jedan alat koji koristimo za razvoj odnosa, iako aktivnost sama po sebi nije cilj već je most za uspostavu kontakta. Možemo izabrati bilo koju aktivnost u kojoj se i osoba i asistent osjećaju ugodno ili vole (npr. oblačenje, hranjenje, zajednička šetnja, i sl..) Aktivnost predstavlja tzv. „sigurnu zonu“ iz koje pokušavamo ući u prostor osobe, usmjeravamo našu pažnju od aktivnosti prema osobi. Tada se uključuju i drugi alati, naš glas postaje topliji, pogled mekši....

U slučaju da dođe do pojave nepoželjnog ponašanja koristimo slijedeće korake:

- **Ignorirati / Prekinuti** – ne treba pretjerano reagirati ili usmjeriti pažnju na samo ponašanje osobe. Potrebno je ignorirati ponašanje a ne osobu, kako bi pokazali da nam to isto nepoželjno ponašanje u principu ne smeta.
- **Preusmjeriti** – potrebno je potaknuti osobu da se uključi u aktivnosti, te smireno pružiti podršku, ali dovoljno onoliko da bi osoba bila uspješna.
- **Socijalno nagraditi** – potrebno je pohvaliti osobu čim se uključi u aktivnost, te nastaviti često hvaliti.

## **1.10. Barijere na koje nailaze osobe s intelektualnim poteškoćama / invaliditetom**

Svi provode dane na način da su uključeni u niz različitih aktivnosti. Radi se, uči, bavi se hobijima, druži se s prijateljima, uživa u društvu partnera/partnerice, putuje... Aktivno uključivanje u život zajednice temelj je društvenog života. Kod osoba s invaliditetom te intelektualnim poteškoćama u ovim je aspektima njihova života priča ipak malo drugačija. Naime, velika većina njih u samome startu nailazi na mnogobrojne prepreke koje im onemogućavaju upravo ovo aktivno uključivanje u život zajednice.

Činjenica je da tradicionalni odnos prema osobama s teškoćama nije zadovoljavajući. Promjene kojima težimo, a koje pokušavamo izraziti pojmom kvalitete življenja, uvjetovane su općim razvojem društva, drugačijim vrednovanjem ljudske invalidnosti i položajem pojedinca u društvu. Na žalost, za trenutno stanje karakterističan je odvojen sustav obrazovanja, rehabilitacije i skrbi za osobe s invaliditetom, manjak službi podrške u lokalnim zajednicama, otežano zapošljavanje, te nedostatak alternativa institucionalnom smještaju osoba s invaliditetom.

U društvu postoje različite vrste prepreka koje osobama s intelektualnim poteškoćama te invaliditetom onemogućavaju odnosno osporavaju jednake mogućnosti, a najčešće se svrstavaju u četiri osnovne kategorije, a to su fizičke ili arhitektonske prepreke u sredini u kojoj osoba živi; pristup informacijama i komunikacija; psihosocijalne prepreke te institucionalne prepreke u koje pripada obrazovni sustav, zapošljavanje, ali i pravo na obiteljski život.

### **Fizičke barijere**

Fizičkim ili arhitektonskim preprekama smatramo sve one prepreke na koje nalazimo u svakodnevnicima, a mogu se naći u vlastitim stanovima ili kućama, ulicama kojim se krećemo ili na radnom mjestu/prostoru itd. Barijere u našem okruženju mogu nas spriječiti u obavljanju svakodnevnih aktivnosti kao što su pristup zgradama i raznim uslugama. Takve situacije kod osoba s teškoćama izazivaju osjećaj zbunjenosti, bespomoćnosti i niže vrijednosti, a u najgorem slučaju mogu čak izazvati i fizičke povrede.

Nemogućnost korištenja sredstava javnog prijevoza, neprilagođenost stambenih uvjeta, nedovoljno postavljenih zvučnih semafora i taktilnih staza na ulicama posebno u manjim

gradovima, nedovoljan broj širokih trotoara, nedovoljan broj rampi i kosih staza za nesmetano kretanje osoba u kolicima, neprilagođeni radni prostori, nedovoljan broj odgovarajućih oznaka za osobe s oštećenim vidom ili sluhom, samo su jedan dio fizičkih prepreka na kojima treba raditi, odnosno potrebno ih je ukloniti.

Životna sredina bez barijera podrazumijeva da bilo koja osoba, bez obzira na svoju dob, sposobnost ili teškoću, može da se nesmetano kreće svuda bez nailaska ili suočavanja sa bilo kakvom preprekom. Ideja sredine bez barijera može se provesti primjenom koncepta univerzalnog planiranja ili dizajna za svakog, kako je to terminološki definirano u zemljama EU.

### **Pristup informacijama i komunikacija**

Ova vrsta prepreka je najmanje vidljiva, ali predstavlja najveći problem osobama sa senzornim smetnjama. U današnjem modernom svijetu i društvu jedan od osnovnih uvjeta za život i rad je upravo komunikacija i dostupnost informacija. Međutim, puno sredstava komunikacije, kao što su npr. telefon, radio i TV, nisu u potpunosti dostupni ili prilagođeni osobama sa oštećenim sluhom, ali i veliki broj informacija i usluga nije dostupno osobama oštećenog vida.

Veliki broj informacija koji se priprema za javnost u tiskanom obliku nije u potpunosti dostupan osobama koje su slijepe ili slabovidne, iz razloga što nisu tiskane velikom fontom ili Brailleovim pismom. Ljudima s oštećenjem sluha veliki problem predstavlja komunikacija na svim razinama najviše zbog nedostatka ili nedovoljnog broja prevodioca na znakovni jezik.

Zbog svega toga, veliki broj osoba sa invaliditetom trpi diskriminaciju u područjima komunikacije i pristupa informacijama. Ove prepreke mogu biti uklonjene npr. uvođenjem dnevnih novina na Brailleovom pismu, ali i prevođenjem više emisija na znakovni jezik.

### **Psihosocijalne barijere**

Iako se stavovi prema osobama s teškoćama kontinuirano mjenjaju, na žalost još uvijek su jedna od prepreka za njihovo cjelokupno sudjelovanje u životu zajednice. Za takve osobe vrlo često se vezuju neke predrasude i negativni stavovi koji su posljedica neznanja i neinformiranosti populacije, najviše u manjim sredinama. Također je prisutna netolerancija, ignoriranje i socijalna distanciranost.

Često ljudi bez teškoća osjećaju strah, žaljenje ili nelagodu u blizini ljudi s teškoćama. Za to je najviše odgovoran nedostatak znanja, te nedovoljna informiranost o mogućnostima i potrebama ljudi s teškoćama.

Najbolji način za promjenu ovih negativnih stavova je veća informiranost i edukacija upravo o njihovim mogućnostima, potrebama i pravima. Isto tako veliku ulogu u uklanjanju ove vrste barijera imaju same osobe s teškoćama. Aktivno sudjelujući u društvenom životu, te radeći i doprinoseći u zajednici, osobe s teškoćama dokazuju sebi i okolini kako se ne razlikuju od drugih, već upravo suprotno kako mogu biti ravnopravni i korisni članovi društva.

### **Institucionalne barijere**

Institucionalne barijere obuhvaćaju načine na koje društvo odnosno neke od društvenih institucija kao što su obitelj; ekonomske institucije; političke institucije; religijske ili obrazovne institucije dodatno doprinose izoliranosti pojedinca ili čak cijele grupe ljudi zbog, u ovom slučaju prisutne njihove teškoće.

Ova vrsta barijera svoje korijene vuče iz zloupotrebe položaja i moći, te nepoštovanja različitosti.

#### a) Obrazovni sustav

Osnovni oblik obrazovanja djece s teškoćama dugi niz godina tradicionalno se zasnivao na školovanju u posebnim odgojno obrazovnim ustanovama. Takve škole bile su odvojene, a samim tim i djeca su se obrazovala odvojeno od ostale djece i po posebnim programima gdje su naravno bili izolirani od društva i sredine. Ovaj pristup je etiketirao djecu s teškoćama kao „različite“ ili „posebne“, što im je kasnije u velikoj mjeri otežavalo ili u potpunosti onemogućavalo daljnje školovanje i na kraju i samo zapošljavanje (6). 1980. godine, učenici s teškoćama počeli su se uključivati u redovne škole. Od tada je obrazovanje učenika s teškoćama u razvoju sastavni dio školskog sustava RH.

Unatoč svim zakonskim odredbama kojima se jamči pravo školovanja u redovitim razredima, obrazovni sustav je takav da još uvijek u potpunosti ne uključuje osobe s poteškoćama u kompletno obrazovanje. Neki od razloga su veliki razredi s previše učenika, nedostatak stručne edukacijsko-rehabilitacijske podrške, neodgovarajuća stručnost učitelja, drugi učenici i njihovi roditelji.

Za potpuno uvođenje inkluzivnog obrazovanja u praksu potrebno je ispuniti mnoštvo preduvjeta kao što su npr. uspostava sustava podrške, izgradnja pristupačnog okruženja i prijevoza te samim tim i uklanjanje fizičkih prepreka, edukacija učitelja i nastavnika, te asistencija u nastavi, postojanje udžbenika u adekvatnim prilagođenim formatima.

#### b) Politika zapošljavanja / zapošljavanje uz podršku

Zapošljavanje uz podršku pojavljuje se ranih 1980ih u SAD-u kao odgovor na vrlo visoku stopu nezaposlenosti osoba s invaliditetom, posebno osoba s intelektualnim poteškoćama. Ovaj pristup nametnuo se kao alternativa za populaciju osoba s većim teškoćama koje u okviru postojećih programa profesionalne rehabilitacije nisu mogli ostvariti svoje pravo na rad.

Zapošljavanje uz podršku predstavlja plaćeni rad koji obavlja osoba s poteškoćom u redovnoj radnoj sredini. Cilj nije pronaći „za rad spremnu osobu“ već pronaći i prilagoditi smislene poslove na otvorenom tržištu rada te osigurati individualno primjereno obučavanje i podršku na radnom mjestu. Podršku osobama kod obavljanja radnih zadataka pružaju osobni asistenti. Uz njihovu pomoć osobe uspješno obavljaju radne aktivnosti poput deklariranja, sortiranja i pakiranja proizvoda namijenjenih prodaji, poslovima čišćenja i održavanja poslovnih prostora, pomoćnim poslovima u trgovinama, kao što je popunjavanje policia robom, slaganjem artikala ili čišćenjem proizvoda, itd... Unatoč svemu, zapošljavanje je i dalje velika barijera za oko 80% populacije osoba s teškoćama. Prije svega za to je odgovoran obrazovni sistem, jer se učenici po završetku osnovnog školovanja usmjeravaju u određena pomoćna zanimanja, a školovanje se odvija u izolaciji i bez mogućnosti susretanja s novim načinima rada i tehnologijama, te stjecanjem novih radnih iskustava. Po završetku obrazovanja ove osobe se prijavljuju na zavod za zapošljavanje, u čijoj evidenciji ostaju godinama bez velike mogućnosti zapošljavanja. Kod osoba sa težim poteškoćama situacija je još gora.

Naime po završetku njihovog osposobljavanja oni ne dobivaju nikakvo uvjerenje o osposobljenosti za obavljanje određenog posla, nego im se u većini slučajeva postavlja dijagnoza, što za njih znači gubitak poslovne sposobnosti, a samim tim gubitak bilo kakve mogućnosti za zapošljavanje na tržištu rada.



Tablica 2.1. Čimbenici otežanog radnog angažmana osoba s intelektualnim teškoćama

Osobe s intelektualnim teškoćama	Nedostatak radnog iskustva, znanja, vještina Negativan stav prema traženju posla (naučena bespomoćnost) Nedovoljno razvijene radne navike Nisko samopoštovanje, samopouzdanje i motivacija Zdravstvene poteškoće Potreba za podrškom asistenta Problemi prihvaćanja pravila i odgovornosti
Poslodavci	Nedostatna informiranost Bojazan o radnom učinku Bojazan od nepredvidivih situacija Poticaji nisu dovoljno stimulirajući / komplicirani postupci ostvarivanja prava na poticaje Loša gospodarska situacija
Socijalna sredina	Nedostatak radnih mjesta, visoka konkurencija na tržištu rada Teškoće prilikom uključivanja u redovni obrazovni sustav Predrasude šire okoline / prezaštićivanje Obrazovni programi nisu sukladni s potrebama tržišta rada Nedostatak razumijevanja od strane zaposlenika za poteškoće koje osobe imaju

Prije nekoliko mjeseci donesen je zakon o izmjenama i dopunama Zakona o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom (NN 039/2018), odnosno propisi kojima se reguliraju poticajne mjere zapošljavanja osoba s invaliditetom.

Poslodavci koji zapošljavaju osobe s invaliditetom, kao i osobe s invaliditetom koje se same zapošljavaju mogu ostvariti niz poticaja koji uključuju slijedeće mjere:

- subvencija plaće
- sufinanciranja troškova obrazovanja; prilagodba mjesta rada; prilagodba uvjeta rada
- sufinanciranje kamata na kredite namijenjene nabavi strojeva, opreme, alata ili pribora koji je potreban za zapošljavanje osobe s invaliditetom
- sufinanciranje troškova namjenjenih stručnoj podršci

Svi poslodavci koji zapošljavaju najmanje 20 radnika obavezni su ispuniti kvotu, odnosno zaposliti određeni broj osoba s invaliditetom. Broj osoba s invaliditetom koje je poslodavac dužan zaposliti izračunava se po stopi od 3% od ukupnog broja zaposlenih. Poslodavci kvotu mogu ispuniti i na zamjenski način:

- primanjem na praksu učenika s teškoćama, studenata s invaliditetom
- sklapanjem ugovora o djelu sa studentom s invaliditetom
- sklapanjem ugovora o poslovnoj suradnji s osobom s invaliditetom koja se sama zapošljava
- stipendiranjem redovnog školovanja osoba s invaliditetom

Oni poslodavci koji ne ispune propisanu kvotu niti zapošljavanjem osoba s invaliditetom niti na zamjenski način, dužni su plaćati novčanu naknadu. Novčana naknada iznosi 30% minimalne plaće, mjesečno, za svaku osobu s invaliditetom koju je poslodavac bio dužan zaposliti.

### **1.11.Uloga medicinske sestre / radnog asistenta u prevladavanju barijera**

Asistent koji pruža podršku osobi s invaliditetom u zajednici bez obzira radi li se o osobnom asistentu, asistentu u organiziranom stanovanju ili radnom asistentu ključan je u životu osobe kojoj pruža podršku. Vrlo često asistent provodi najviše vremena s osobom kojoj pruža podršku i već sama ta činjenica govori da je najviše uključen u sam život osobe. Dužnost asistenta je da prije svega bude diskretan (da ne širi informacije o osobi, da ne nameće svoje stavove i stilove života, itd...), ali i da s posebnom pažnjom ulazi u osobni prostor osobe (npr. pri obavljanju osobne higijene). Istovremeno zadatak asistenta je da kroz svakodnevne aktivnosti i razgovore osnažuje osobu s invaliditetom naglašavajući njene jake strane i pozitivna iskustva.

Zadaća asistenta prvenstveno se svodi na pružanje podrške osobi u aktivnom sudjelovanju u svakoj smisljenoj aktivnosti koji se temelji na potrebama i željama te osobe.

#### **Zadace i odgovornosti asistenta:**

- Pruža osobi podršku u svakodnevnim aktivnostima u stanu i zajednici u skladu s individualnim potrebama osobe
- Pruža osobi podršku u skladu s principima Aktivne podrške:
  - Asistenti pomažu osobi da se uključi u aktivnosti svakodnevnog života, što im naveliko pomaže da usvoje određenu vještinu, razvijaju osjećaj odgovornosti, te steknu nova iskustva.
  - Uključenost u smislene aktivnosti ima za posljedicu razvoj individualnog životnog stila. Uključenost u smislene aktivnosti osobama u zajednici također pruža osjećaj osobne vrijednosti, omogućava im da se izražavaju na vlastiti način, omogućava da uspostavlja zajedničke interese sa drugim ljudima, razvija talente te omogućava da dokažu koliko i što mogu, razvija neovisnost i autonomiju, te postaje baza za stvaranje prijateljstva i zajedničkog života.
  - Sve navedeno također istovremeno osobama pruža priliku da s vremenom postaju što samostalnije.
- Vodi dnevnu dokumentaciju o osobama kojima pruža podršku:
  - Dokumentacija je potrebna kako bi osoba koja prima podršku, kao i služba koja ju pruža imali što bolji uvid u svakodnevne aspekte pružanja podrške. Asistenti u

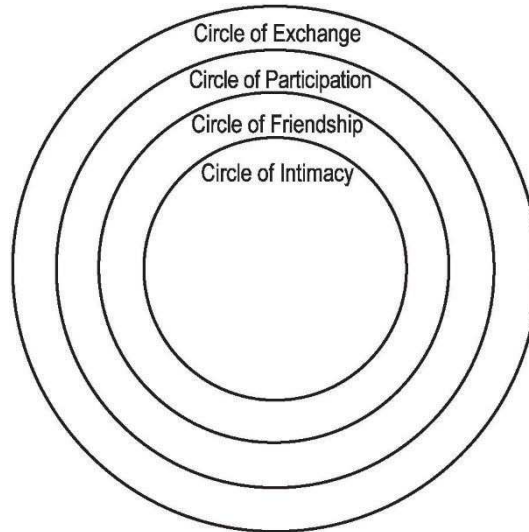
službama organiziranog stanovanja za osobe s invaliditetom vode dnevnu dokumentaciju koju sačinjavaju Dnevnik rada te Evidencija prehrane. Dnevnik rada služi u svrhu prijenosa informacija o dnevnim događajima u zajednici i izvan zajednice, a sastoji se od tri osnovne stavke: opis dnevnih aktivnosti; individualni rad s osobom te zdravstvene potrebe kao što je odlazak liječniku ili promjena terapije. Asistent je također obavezan voditi i medicinsku dokumentaciju za svaku osobu posebno.

- Pravo uvida u dokumentaciju imaju osobe koje žive u zajednici, osoblje u podršci – asistenti, koordinator, zastupnik te voditelj službe organiziranog stanovanja.
  
- Pruža osobi podršku kod uključivanja u aktivnosti zajednice:
- Za osobe s teškoćama biti aktivno uključen u aktivnosti zajednice prvenstveno znači raditi nešto s osobama bez poteškoća. Pa je u skladu s tim jako važno uključivati osobe u što više sadržaja koje nudi zajednica, to podrazumijeva redovne odlaske na sportske aktivnosti, kulturne sadržaje koje nudi zajednica, posjete lokalnim kafićima, restoranima, frizerskim salonima, odlasci na koncerte, itd...
- Pruža osobi podršku u budžetiranju:
  - Nekim se osobama pruža podrška u budžetiranju prvenstveno kako bi im se omogućilo preuzimanje kontrole nad vlastitim životom. U procesu učenja smislenog trošenja džeparca i novčanih nagrada osoba je aktivno uključena u donošenje životnih odluka i preuzima odgovornost za određene posljedice.
  - Osobama u programu organiziranog stanovanja na raspolaganju su dva glavna izvora novca: osobni izvori što može biti npr. nagrada od radnih aktivnosti; i državni izvori koji se odnose na novac koji je osoba primila u obliku glavarine te se on mora upotrijebiti isključivo za ono za šta je i predviđen, te se trošenje istog mora pravdati računima. Predviđen je za osnovne životne troškove kao što su hrana, održavanje kućanstva, osobna higijena...
- Pruža osobi podršku pri zapošljavanju:
  - Kod zapošljavanja uz podršku prije svega je važan odabir posla prikladnog za osobu s poteškoćom, što podrazumijeva jako dobro poznavanje interesa ali i sposobnosti osobe kojoj se pruža podrška. Stoga je za uspješno zapošljavanje nužna pažljiva analiza sposobnosti osobe, te značajki radnog mjesta.

- Zaposlenoj osobi je asistent dužan pružiti potrebnu podršku i primjereno usmjeravanje na radnom mjestu, a pri tome je nužno da podrška bude fleksibilna te da se prilagođava potrebama osobe, ali također treba obratiti pažnju na to da osoba radni zadatak izvršava što je moguće samostalnije.
- Osnovni principi odnosa asistenta prema osobi kojoj pruža podršku:
  - Doživljavanje „korisnika“ kao osobe,
  - Partnerski odnos,
  - Poštivanje privatnosti osobe,
  - Poticanje izgradnje odnosa s osobama iz socijalne sredine,
  - Slušanje osobe, a ne zaključivanje unaprijed,
  - Visoka očekivanja, minimalno vođenje/maksimalno osamostaljivanje.
- Sigurnost kod kuće i u zajednici:
  - Osoblje u podršci odgovorno je za pružanje osjećaja sigurnosti u svakodnevnim životnim situacijama kako u kući, tako i u zajednici. Kako bi se to postiglo, važno je na razumljiv način informirati osobe o svim opasnostima i mogućim rizicima pri rukovanju s električnim aparatima u kućanstvu.
  - Potrebno je prepoznati potrebe osobe te u skladu s njihovim potencijalom prilagoditi upute za ispravno i sigurno korištenje svih kućanskih aparata.
  - Uključenost u život zajednice također podrazumijeva kretanje u prometu te korištenje javnog prijevoza, bilo samostalno ili uz podršku. Kroz pružanje aktivne podrške osoba se postepeno, u skladu sa svojim sposobnostima osamostaljuje u kretanju.
  - Brojevi hitnih službi, odgovornih osoba, susjeda... trebaju biti istaknuti na vidljivom mjestu kako bi se osoba osjećala što sigurnije u slučaju eventualnih nezgoda.
- Krizne intervencije:
  - Predstavljaju skup postupaka kojima se nakon kriznog događaja nastoji pomoći ljudima da lakše prebrode ono što su doživjeli.
  - Opći ciljevi kriznih intervencija su smanjenje intenziteta stresa/ traume, zaštita od dodatnih stresora, stručna psihosocijalna podrška ali i ublažavanje budućih neprilagođenih ponašanja.
  - U slučaju krizne situacije do dolaska stručnjaka asistent u podršci treba biti uz osobu, slušati ju s razumijevanjem, poticati međusobno druženje te davati objašnjenja i

informacije smirenim glasom. Asistent također treba obratiti pažnju i na vlastitu neverbalnu komunikaciju te se truditi da je ista poticajna i smirujuća.

- Nakon kriznog događaja potrebno je da se osoba što prije vrati uobičajenoj rutini, ali pažljivo i osjetljivo. Zato je važno osobi davati konkretna i primjerena objašnjenja, ali i jasno dati do znanja kako je sasvim normalno imati emocionalne reakcije na događaj.
- Sprečavanje zlostavljanja, zanemarivanja i izrabljivanja:
  - Svaka osoba ima temeljno ljudsko pravo da živi u sigurnom i zaštićenom okruženju. Unatoč tome postoji veliki potencijal za zanemarivanje, zlostavljanje i eksploataciju unutar društva pa čak i unutar sustava socijalne skrbi koji je osmišljen da štiti najranjivije članove društva.
  - Zanemarivanje, zlostavljanje i izrabljivanje mogu se pojaviti u različitim oblicima kao što su:
    - Fizičko zlostavljanje i zanemarivanje,
    - Psihološko / emocionalno zlostavljanje ili zanemarivanje,
    - Seksualno zlostavljanje,
    - Povreda prava,
    - Financijsko zlostavljanje, ▪Sustavno zlostavljanje.
  - Pružatelji usluga trebaju osigurati pouzdano i sigurno okruženje u kojem nema zanemarivanja, zlostavljanja i izrabljivanja i u kojem se poštuju zakonska i ljudska prava.
- Izgradnja i održavanje prijateljstava i veza (krugovi podrške):
  - Osobe s invaliditetom nerijetko zbog socijalne isključenosti nisu imale jednake mogućnosti stvaranja društvenih odnosa i veza. Kako bi mogle jednako participirati u društvu, potrebno je izgraditi odnose s drugim ljudima u zajednici. Stoga bi se moglo reći kako je izgradnja odnosa i veza sa drugim ljudima u zajednici najvažniji aspekt i zadatak službi za podršku a samim tim i asistenata u podršci. ○Služba podrške treba sustavno ulagati napore kako bi osobu ohrabrila da što više kontakata sa drugim ljudima obavlja neposredno (npr. kupnja, plaćanje različitih usluga, razgovor sa frizerom, liječnikom, susjedima...), a podrška se treba angažirati samo onda kada je to neophodno.



Slika 2.1. Krugovi podrške

Krug podrške sastoji se od četiri kruga podrške, a obuhvaća:

- **Intimni krug podrške** je najbitniji krug, u njemu nema puno ljudi samo oni koji su nama najbliži. Njega čine ljudi bez kojih teško možemo zamisliti svoj život, odnosno naša najbliža obitelj.
- **Prijateljski krug podrške** je drugi krug, i u njega spadaju osobe koje su nam bliski prijatelji, odnosno osobe na koje uvijek možemo računati
- **Krug participacije** čine osobe s kojima smo u kontaktu jer radimo zajedno ili imamo iste interese, kao npr. susjedi radne kolege i sl.
- **Krug ekonomske razmjene** čine ljudi koji su plaćeni da zadovolje naše potrebe, odnosno kojima plaćamo za određene usluge, kao npr. frizer, liječnik i sl.

Krugovi podrške se mijenjaju s vremenom. Ljudi koji su nam važni ostaju duže vrijeme u krugu. Zadaća asistenta je pomoći osobama i usmjeriti ih kako bi širili svoje krugove podrške, ali i kako bi što duže zadržali one osobe koje već jesu u krugu. Za izgradnju odnosa i veza bitan je kontakt sa drugim ljudima.

## **2. CILJ ISTRAŽIVANJA**

Cilj rada je na dostupnom uzorku osoba s posebnim potrebama smještenim u inkluziji provesti istraživanje o barijerama na koje nailaze osobe s intelektualnim poteškoćama, odnosu društva prema osobama smještenim u inkluziji, te općenitoj kvaliteti života takvih osoba. U radu će se također odrediti uloga medicinske sestre/tehničara u zdravstvenoj zaštiti osoba smještenih u sustav inkluzije.

### **3. ISPITANICI I METODE**

Istraživanje je provedeno u rujnu 2017 god u nekoliko zajednica koje su u sustavu inkluzije na području Pakraca (7 zajednica) i Lipika (2 zajednice).

Metode koje su korištene tijekom istraživanja su anketa i individualni razgovor u kojem je svakom ispitaniku (korisniku i inkluzije) objašnjena svrha istraživanja, te razjašnjeno svako pitanje iz upitnika kako bi ispitanik mogao dati najbolji mogući odgovor za koji on smatra da je odgovarajući.

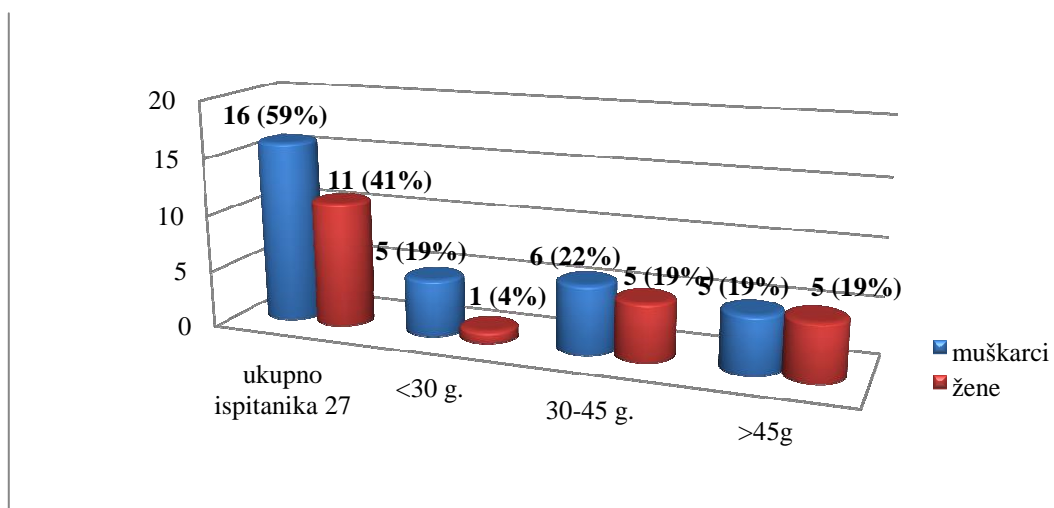
Za osobe koje ne komuniciraju (ukupno 6 korisnika 4 muškarca i 2 žene) odgovarali su njihovi asistenti koji rade sa njima više od 3godine u 24h smjeni te jako dobro poznaju njihove navike, njihovu osobnost te su mogli na osnovu njihovog ponašanja te navika procijeniti koji bi odgovor mogli dati kada bi komunicirali.

Istraživanje je provedeno na uzorku od 27 korisnika smještenih u inkluzijskim zajednicama, a rezultati su obrađeni pomoću programa Microsoft Excel 2010, te su prikazani grafički. Anketa je sastavljena od 31 pitanja zatvorenog tipa.



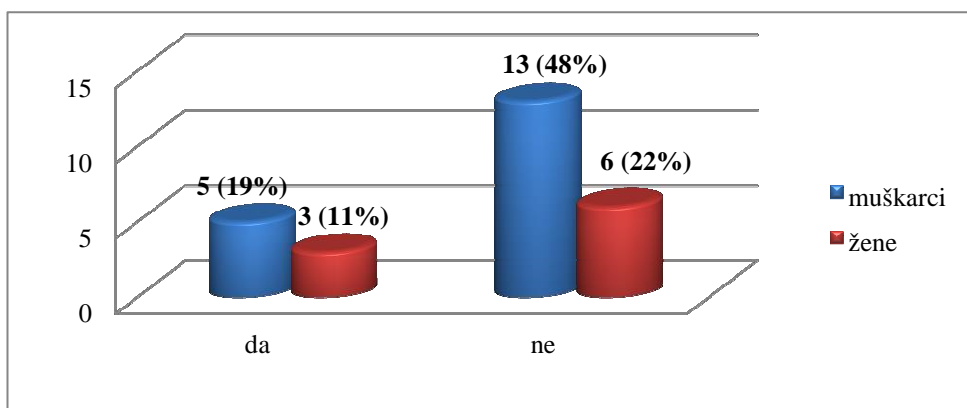
## 4. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

U istraživanju je sudjelovalo ukupno 27 ispitanika, šesnaest muškaraca (59%) i jedanaest žena (41%). U dobi manjoj od 30 godina je pet muškaraca (19%) i jedna žena (4%), između 30 i 45 godina je šest muškaraca (22%) i pet žena (19%), a iznad 45 godina je pet muškaraca (19%) i pet žena (19%) (grafikon 1).



Grafikon 1. Spol i dob

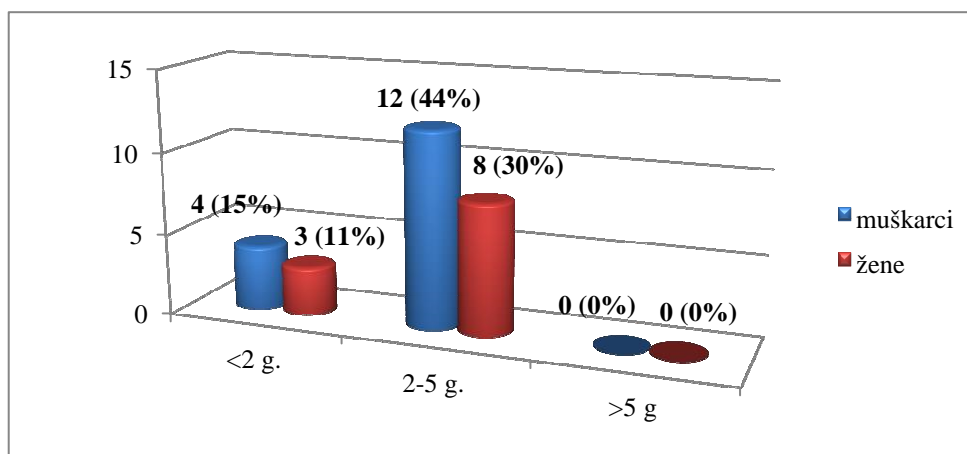
Od ukupno 27 ispitanika u radnom odnosu je pet muškaraca (19%) i tri žene (11%), a nezaposleno je 13 muškaraca (48%) i šest žena (22%). Navedeni podatci su pokazatelj još uvijek vrlo visoke stope nezaposlenosti kod osoba s intelektualnim poteškoćama u sustavu inkluzije. Unatoč konstantnom radu na pronalasku i prilagodbi smislenih poslova u redovnoj radnoj sredini, kao i primjerenom obučavanju, te podršci na radnom mjestu (grafikon 2).



Grafikon 2. Da li ste zaposleni

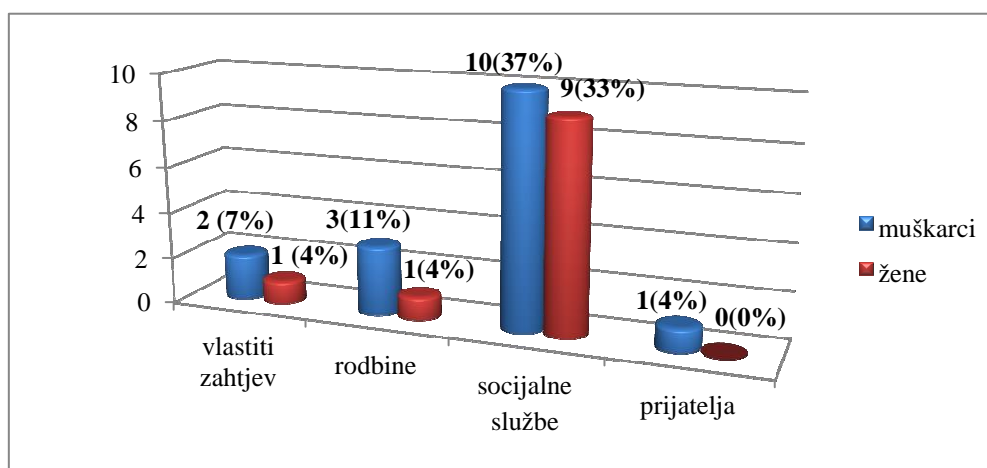
Od ukupno 27 ispitanika na pitanje koliko su vremenski dugo u sustavu inkluzije, više od dvije godine je četiri muškarca (15%) i tri žene (11%). Dok je u vremenskom rasponu dvije do pet

godina dvanaest muškaraca (44%) i osam žena (30%).S obzirom da je većina korisnika u sustavu inkluzije u vremenskom periodu od dvije do 5 godina, njih 74% rezultati istraživanja se mogu smatrati vjerodostojnim pokazateljima (grafikon 3).



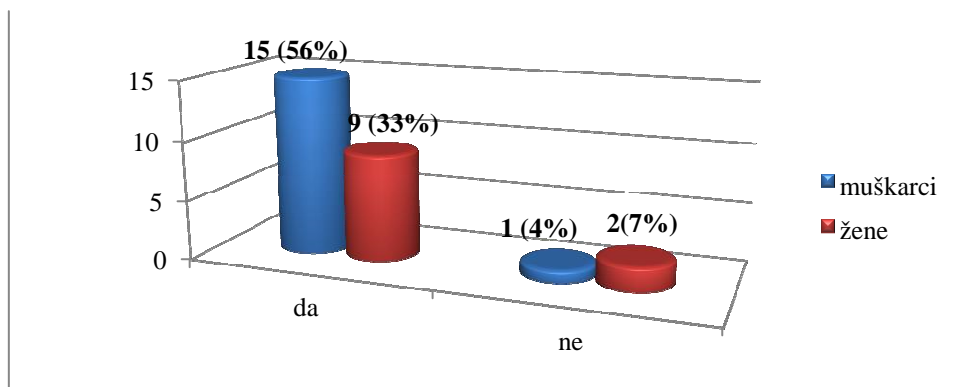
Grafikon 3. Vrijeme provedeno u inkluziji

Na pitanje na čiji su prijedlog, odnosno način ispitanici došli u sustav inkluzije, možemo vidjeti da je na vlastiti zahtjev došlo dva muškarca (7%) i jedna žena (4%). Na prijedlog rodbine došlo je tri muškarca (11%) i jedna žena (4%). Na zahtjev socijalne službe došlo je deset muškaraca (37%) i devet žena (33%), dok je na prijedlog prijatelja došao jedan muškarac (4%).Prema navedenim podacima 70% korisnika u inkluziju došlo je na zahtjev socijalne službe, što ukazuje na potrebu veće edukacije obitelji, skrbnika te prijatelja o inkluzivnim zajednicama te prednostima i načinu života u inkluziji (grafikon 4).



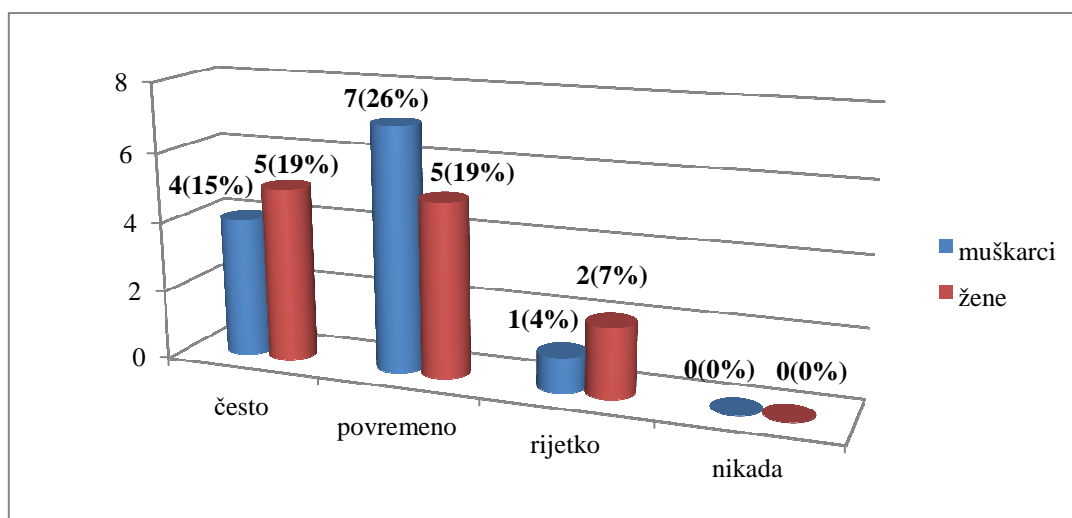
Grafikon 4. U inkluziji ste na prijedlog

Od 27 ispitanika na upit imaju li svog skrbnika, 24 korisnika (89%) je odgovorilo potvrdno, odnosno petnaest muškaraca (56%) i devet žena (33%). Tri korisnika još uvijek nemaju svog zakonskog skrbnika, jedan muškarac (4%) i dvije žene (7%) (grafikon 5).



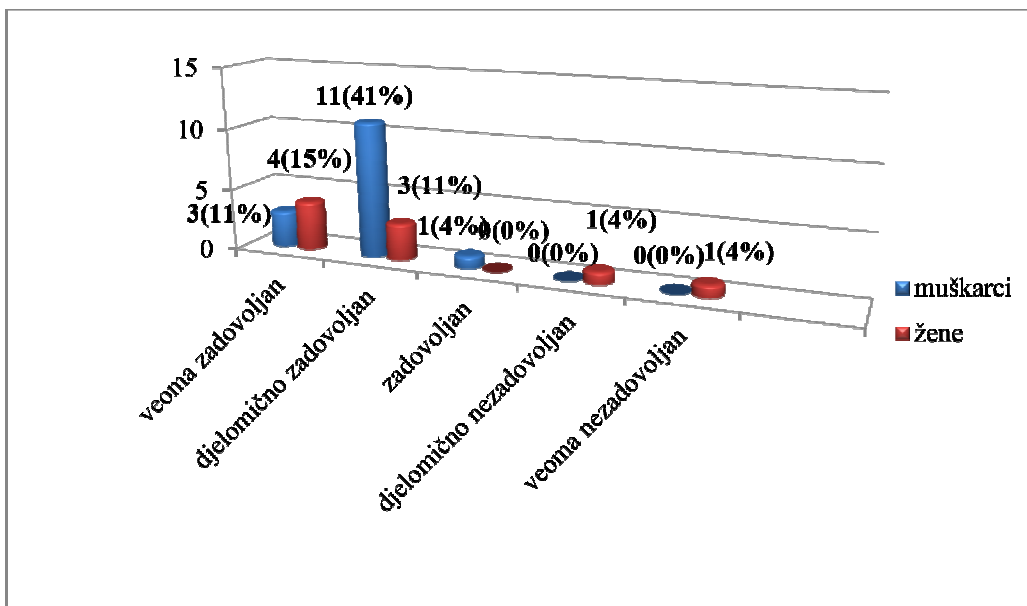
Grafikon 5. Da li imate svog skrbnika

Koliko su skrbnici posvećeni svojim korisnicima i koliko ustvari slušaju njihove želje, od 27 ispitanih korisnika četiri muškarca (27%) i pet žena (19%) je dalo odgovor da česti slušaju njihove želje. Da povremeno slušaju želje odgovorilo je sedam muškaraca (26%) i pet žena (19%), dok je odgovor rijetko dao jedan muškarac (4%) i dvije žene (7%). Iz ovih podataka zaključujemo da skrbnici samo povremeno slušaju, a time i ispunjavanju želje svojih korisnika (grafikon 6).



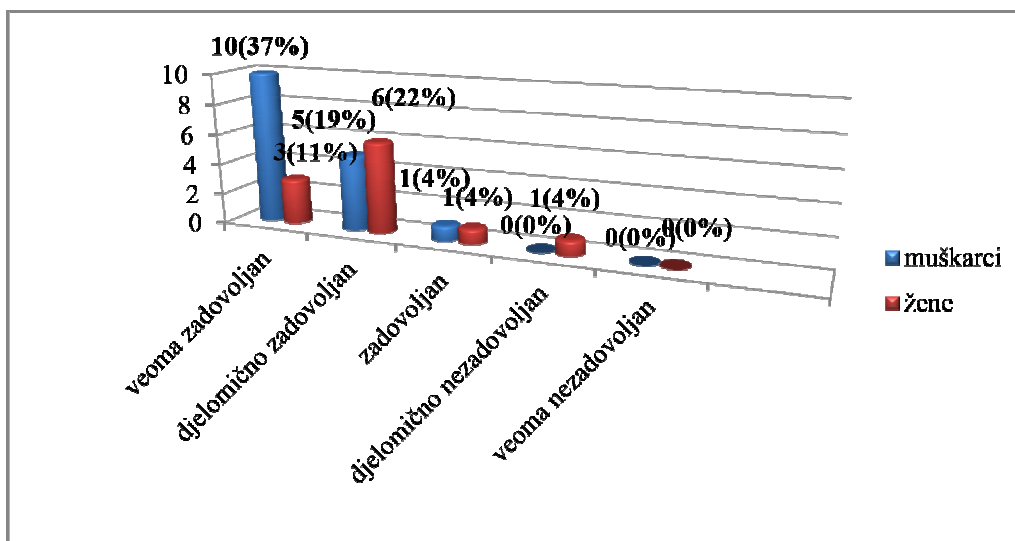
Grafikon 6. Da li skrbnik sluša Vaše želje?

Na postavljeno pitanje koliko ste zadovoljni odnosom skrbnika prema Vama od 27 ispitanika tri muškarca (11%) i četiri žene (15%) su odgovorili kako su veoma zadovoljni. Djelomično je zadovoljno jedanaest muškaraca (41%) i tri žene (11%). Da je zadovoljan odgovorio je jedan muškarac (4%), dok je djelomično nezadovoljna jedna žena (4%), te veoma nezadovoljna također jedna žena (4%) (grafikon 7).



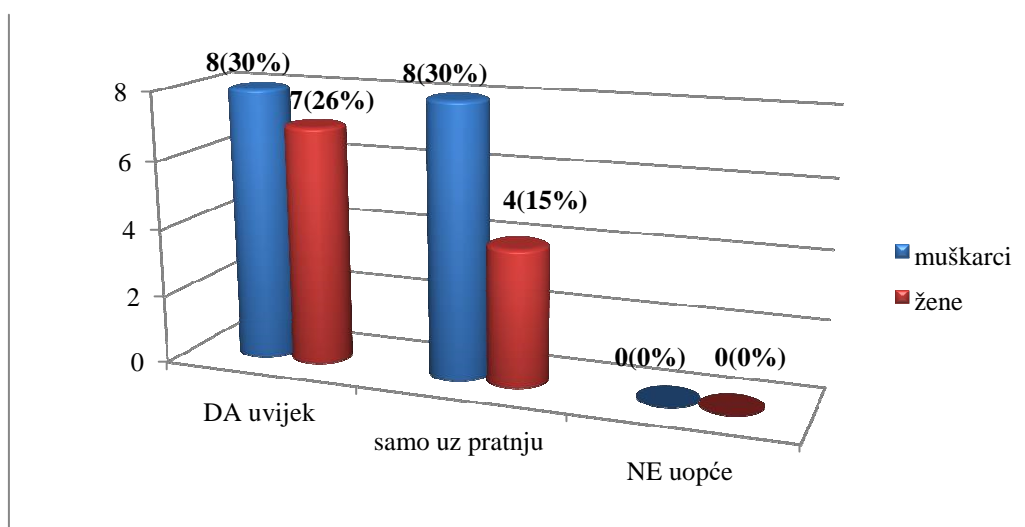
Grafikon 7. Zadovoljstvo odnosom s skrbnikom

Zadovoljstvo stambenom zajednicom odnosno prostorom u kojem borave, da je veoma zadovoljno odgovorilo je deset muškaraca (37%) i tri žene (11%). Djelomično zadovoljno je pet muškaraca (19%) i šest žena (22%), da su zadovoljni odgovorio je jedan muškarac (4%) i jedna žena (4%), a djelomično nezadovoljna je jedna žena (4%). Iz navedenih podataka uočavamo da su korisnici jako zadovoljni svojim stambenim zajednicama, odnosno životnim prostorom u kojem borave. Što nam govori kako su se prilagodili i naviknuli na bolji život (grafikon 8).



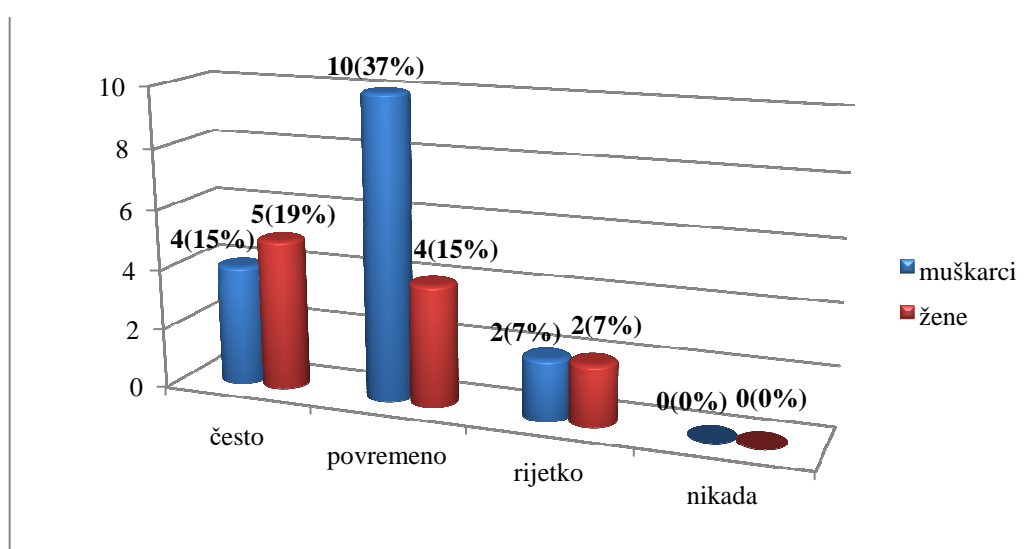
Grafikon 8. Koliko ste zadovoljni prostorom u kojem živite

Od ukupno 27 ispitanika na pitanje da li u zajednici imate slobodu kretanja, da uvijek je odgovorilo osam muškaraca (30%) i sedam žena (26%) dok samo uz pratnju ide osam muškaraca (30%) i četiri žene (15%) (grafikon 9).



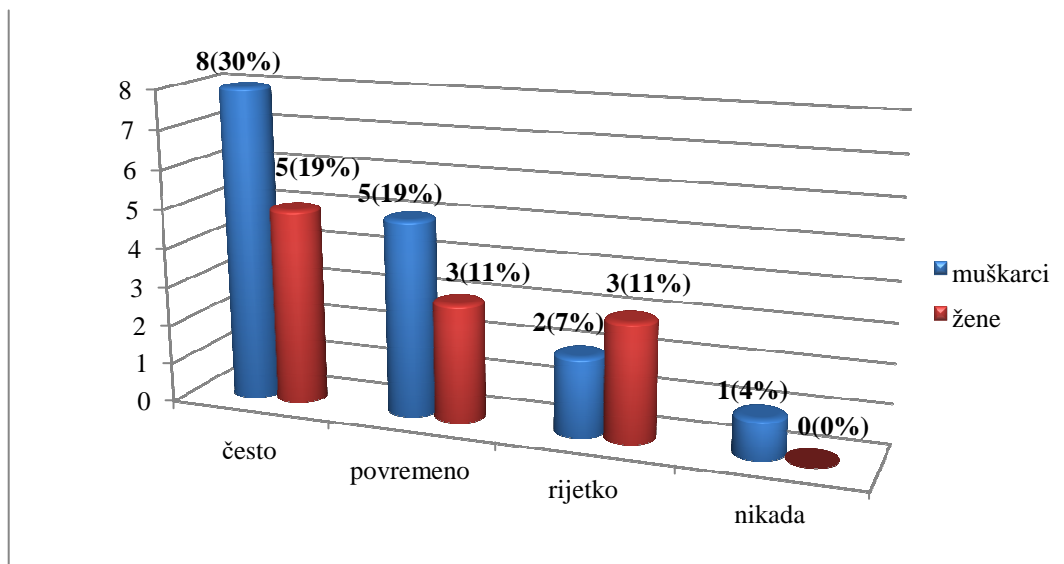
Grafikon 9. Sloboda kretanja

Na postavljeno pitanje o odlasku na različite događaje, kao što su npr. odlasci na izložbe, koncerte, predstave, odlasci u kino itd.; od 27 ispitanika četiri muškarca (15%) i pet žena (19%) su rekli kako idu često. Da idu povremeno odgovorilo je deset muškaraca (37%) i četiri žene (15%), dok su rijetko odgovorila dva muškarca (7%) i dvije žene (7%). Ovdje treba uzeti u obzir različitost karaktera i zanimanja korisnika, no unatoč tome sve korisnike se nastoji poticati na izlaske, socijalizaciju te uklapanje u sredinu (grafikon 10).



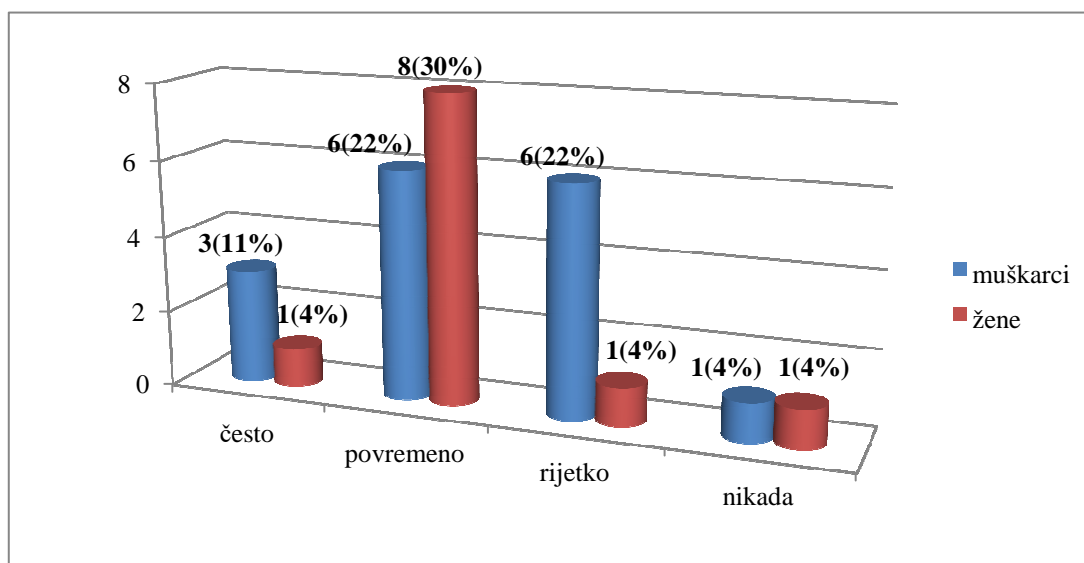
Grafikon 10. Odlazak na događaje

Na pitanje da li Vam je dostupna knjižnica, od 27 ispitanika osam muškaraca (30%) i pet žena (19%) odgovaraju često. Pet muškaraca (19%) i tri žene (11%) daju odgovor povremeno, dok rijetko odgovara dva muškarca (7%) i tri žene (11%). Jedan muškarac (4%) daje odgovor nikada. Ovdje se ponovno uzima u obzir individualnost pojedinca te njihove interese (grafikon 11).



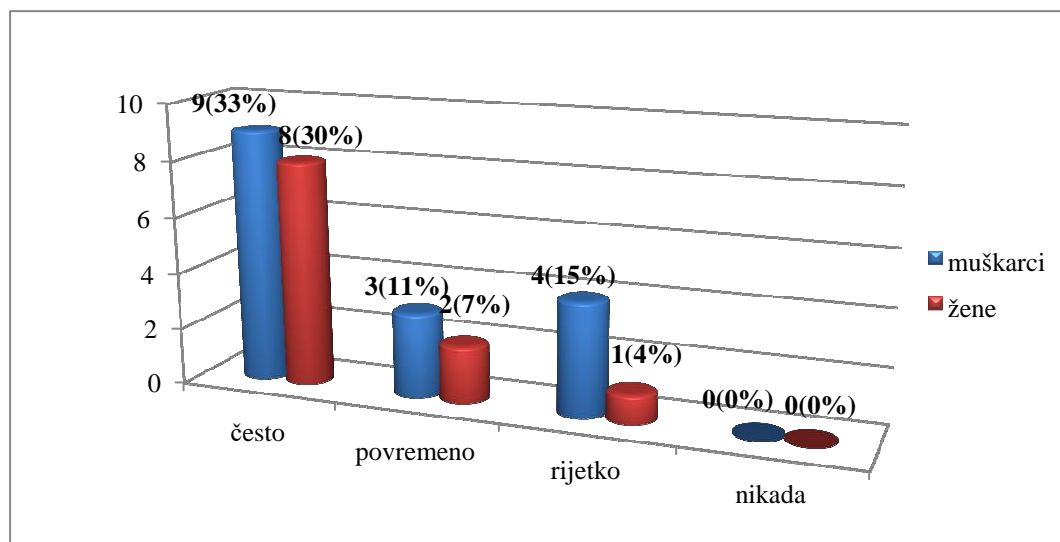
Grafikon 11. Dostupnost knjižnice

Što se tiče odlaska na bazene, od 27 ispitanika tri muškarca (11%) i jedna žena (4%) su odgovorili kako idu često. Povremeno ide šest muškaraca (22%) i osam žena (30%). Da idu rijetko odgovorilo je šest žena (22%) i jedan muškarac (4%), dok je nikada odgovorio jedan muškarac (4%) i jedna žena (4%) (grafikon 12).



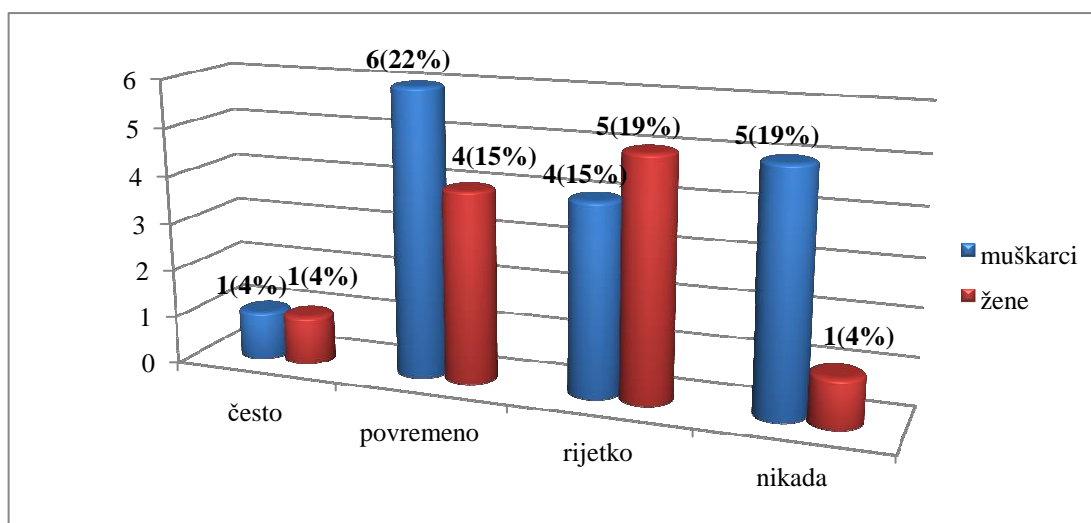
Grafikon 12. Odlazak na bazen

Kada su u pitanju odlasci u kupovinu često, odnosno redovno ide devet muškaraca (33%) i osam žena (30%), dok povremeno ide tri žene (11%) i dva muškarca (7%). Da rijetko idu reklo je četiri muškarca (15%) i jedna žena (4%). Po ovim podacima vidimo da su redovni odlasci više zastupljeni, a samim tim korisnici polako idu prema ostvarenju svog cilja, odnosno osamostaljenju (grafikon 13).



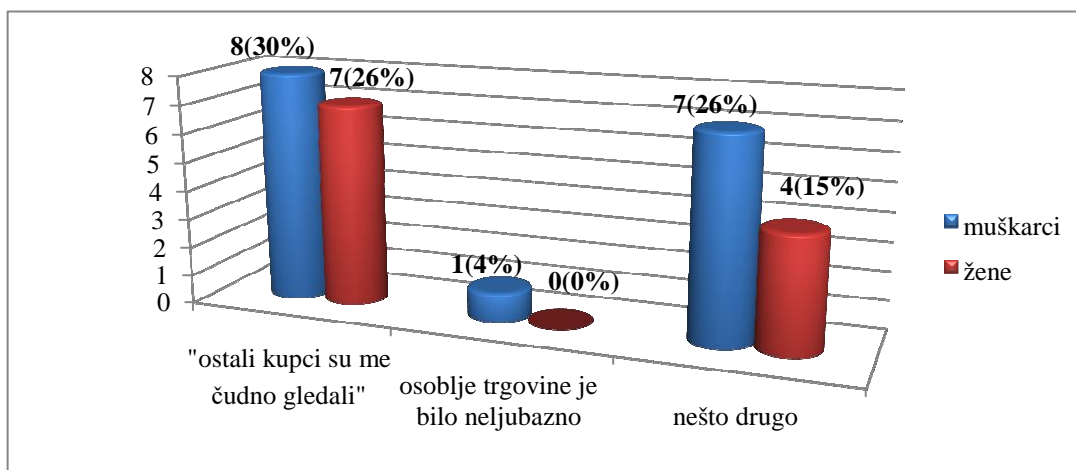
Grafikon 13. Odlazak u kupovinu

Od 27 ispitanika na pitanje da li su doživjeli neugodno iskustvo prilikom kupovine, jedan muškarac (4%) i jedna žena (4%) navode odgovor često. Da povremeno dožive takvo iskustvo reklo je šest muškaraca (22%) i četiri žene (15%), da dožive rijetko reklo je četiri muškarca (15%) i pet žena (19%), dok je nikada odgovorilo pet muškaraca (19%) i jedna žena (4%). Iz ovih raznolikih podataka vidimo kako ispitanici ustvari osobno doživljavaju sam odnos društva prema njima (grafikon 14).



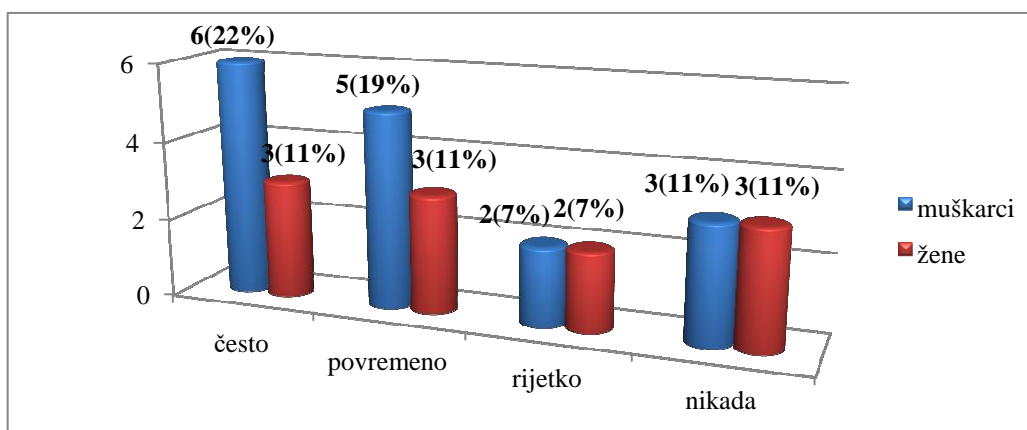
Grafikon 14. Neugodna iskustva prilikom kupovine

Na pitanje kako se očitivalo neugodno iskustvo 56% ispitanika odnosno osam muškaraca (30%) i sedam žena (26%) navodi kako su ih ostali kupci čudno gledali, dok samo jedan muškarac (4%) navodi kako je osoblje trgovine bilo neljubazno. Nešto drugo navodi sedam muškaraca (26%) i četiri žene (15%). Iz navedenih podataka možemo zaključiti kako je potrebna bolja edukacija okoline, ali i samih korisnika (grafikon 15).



Grafikon 15. Kako se očitivalo neugodno iskustvo?

Od ukupno 27 ispitanika, na pitanje o pomoći kod svakodnevnih poslova šest muškaraca (22%) i tri žene (11%) navode kako im je često potrebna pomoć pri obavljanju svakodnevnih poslova, povremeno treba pomoć pet muškaraca (19%) i tri žene (11%). Kako rijetko trebaju pomoć navodi dva muškarca (7%) i dvije žene (7%), a da nikada ne trebaju pomoć reklo je tri muškarca (11%) i tri žene (11%) (grafikon 16).

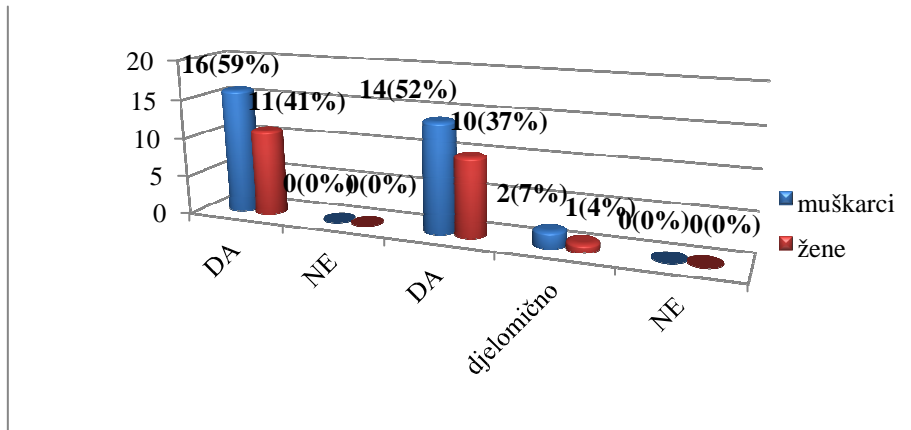


Grafikon 16. Pomoć kod svakodnevnih poslova

Na pitanje o džeparcu, te da li ga ispitanici mogu koristiti na način koji njima odgovara vidimo kako svi korisnici imaju svoj džeparac, odnosno šesnaest muškaraca (59%) i jedanaest žena

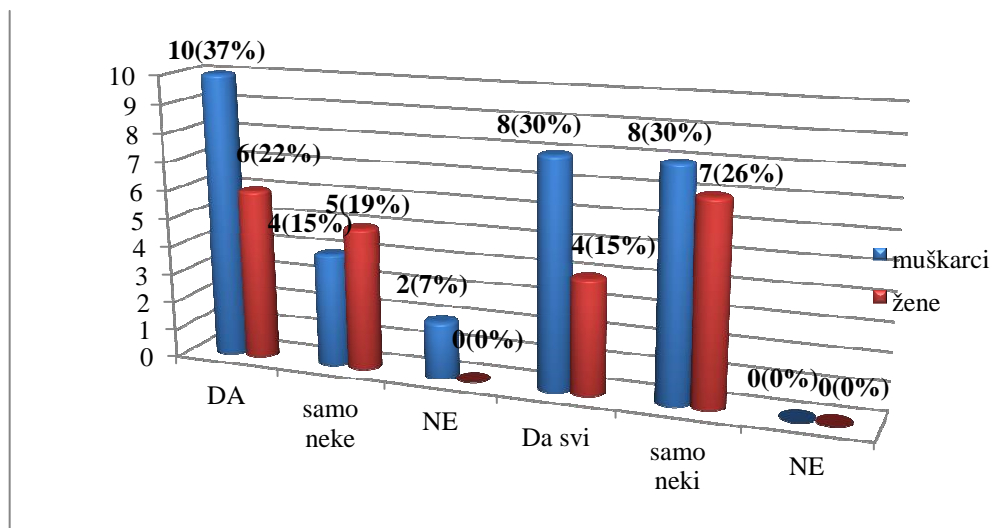


(41%). Na način koji njima odgovara troše ga četrnaest muškaraca (52%) i deset žena (37%). Da djelomično mogu samostalno trošiti svoj džeparac odgovorilo je dva muškarca (7%) i jedna žena (4%). Iz ovih podataka vidimo kako 89% ispitanika svoj džeparac troši na način koji njima odgovara, a samim tim na taj način uče raspolagati svojim resursima, dok se ostalih 11% samo usmjerava (grafikon 17).



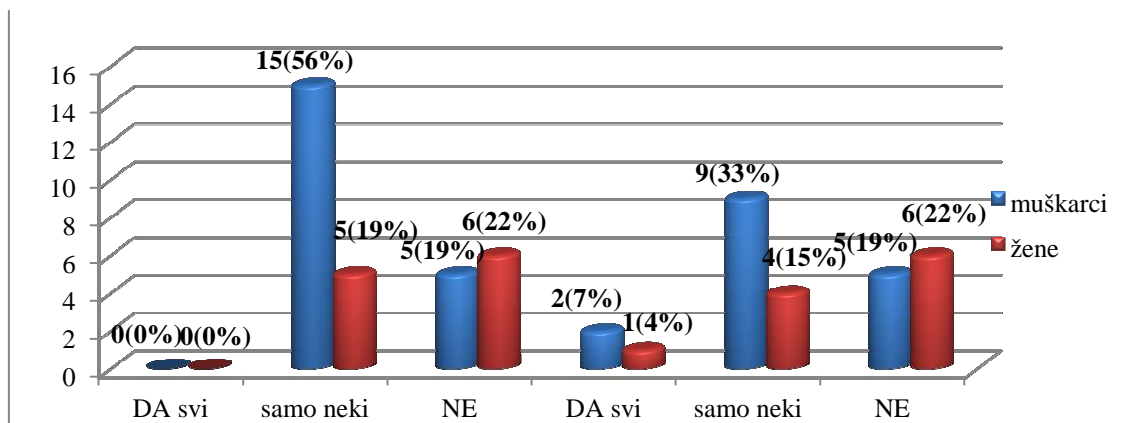
Grafikon 17. Da li imate svoj džeparac i da li ga možete trošiti na način koji Vama odgovara?

Na pitanje o susjedstvu, odnosno da li ispitanici poznaju svoje susjede te da li ih susjedi pozdravljaju, od 27 ispitanika deset muškaraca (37%) i šest žena (27%) je odgovorilo da poznaju susjede. Da poznaju samo neke reklo je četiri muškarca (15%) i pet žena (19%), a da ih ne poznaju odgovorilo je dva muškarca (7%). Na pitanje da li ih susjedi pozdravljaju osam muškaraca (30%) i četiri žene (15%) je dalo odgovor kako ih svi pozdravljaju, dok je odgovor samo neki dalo osam muškaraca (30%) i sedam žena (26%). Iz ovih podataka vidimo kako je susjedstvo inkluzivnih zajednica prihvatilo korisnike kao ravnopravne članove svoje zajednice (grafikon 18).



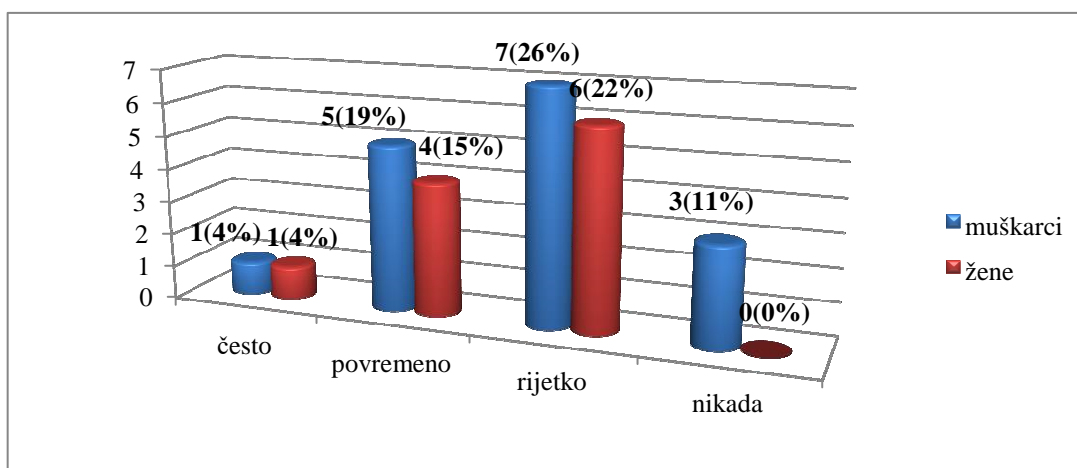
Grafikon 18. Poznajete li svoje susjede i da li Vas pozdravljaju?

Od ukupno 27 ispitanika na pitanje vezano za svoje sugrađane, odnosno na pitanje da li Vas ljudi čudno gledaju na ulici petnaest muškaraca (56%) i pet žena (19%) je odgovorilo samo neki, dok je pet muškaraca (19%) i šest žena (22%) odgovorilo ne. Na pitanje da li Vam govore da Vas ne razumiju dva muškarca (7%) i jedna žena (4%) su odgovorili da svi, dok je devet muškaraca (33%) i četiri žene (15%) odgovorilo samo neki. Pet muškaraca (19%) i šest žena (22%) su odgovorili ne (grafikon 19).



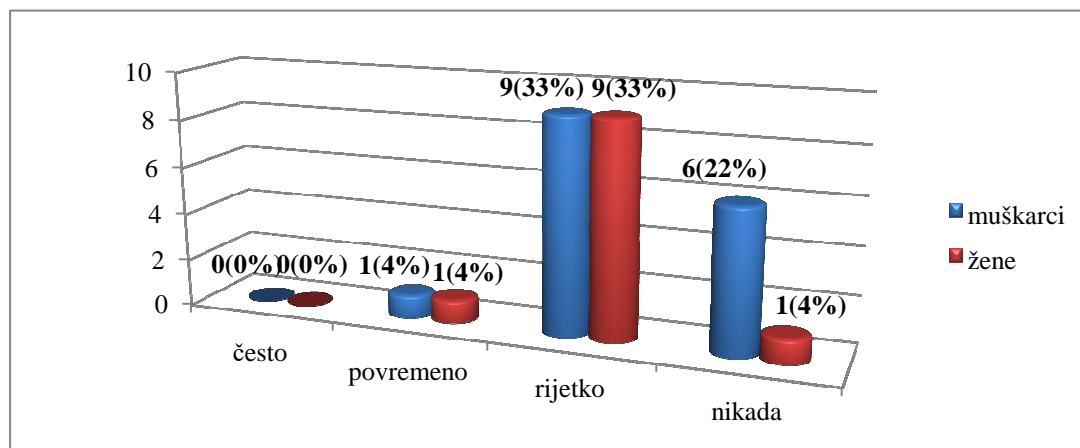
Grafikon 19. Da li Vas ljudi čudno gledaju na ulici i da li Vam govore da Vas ne razumiju?

Od ukupno 27 ispitanika na pitanje da li se osjećaju drugačije od drugih, jedan muškarac (4%) i jedna žena (4%) navode kako se često tako osjećaju. Povremeno je odgovorilo pet muškaraca (19%) i četiri žene (15%), dok je rijetko odgovorilo njih 48%, odnosno sedam muškaraca (26%) i šest žena (22%). Da se nikada ne osjeća drugačije reklo je tri muškarca (11%). Iz ovih podataka zaključujemo da se ispitanici tek rijetko ili povremeno osjećaju drugačije, što naravno zavisi od situacije i okolnosti u kojima se ispitanici nalaze (grafikon 20).



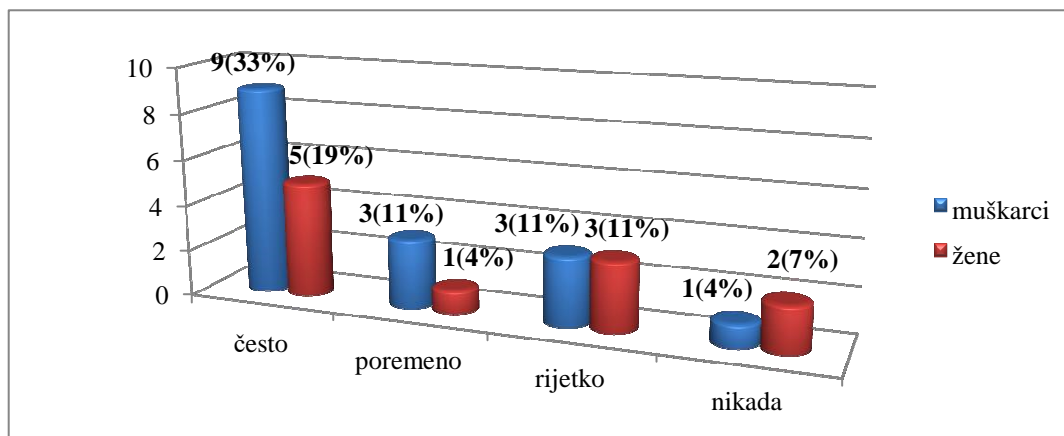
Grafikon 20. Da li se osjećate drugačije od drugih?

Na pitanje da li Vam je nekada odbijena zatražena pomoć jedan muškarac (4%) i jedna žena (4%) odgovaraju povremeno. Odgovor rijetko daje devet muškaraca (33%) i devet žena (33%), a da im nikada nije odbijena pomoć odgovara šest muškaraca (22%) i jedna žena (4%). Iz ovoga vidimo da sredina u kojoj se nalaze inkluzivne zajednice nastoji pružiti pomoć korisnicima koliko god je to moguće (grafikon 21).



Grafikon 21. Da li Vam je nekada odbijena zatražena pomoć?

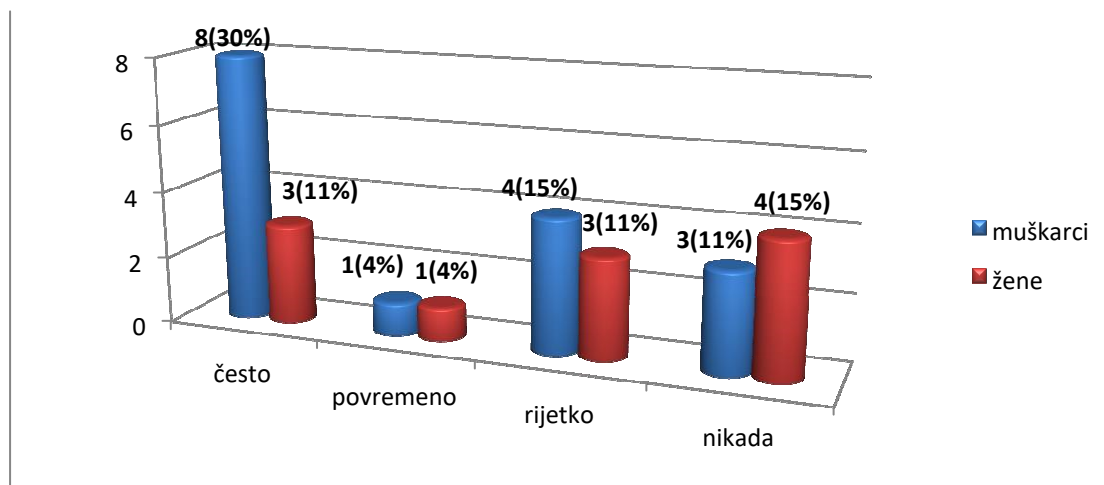
Od 27 ispitanika pomoć pri kuhanju često treba devet muškaraca (33%) i pet žena (19%). Povremeno pomoć treba tri muškarca (11%) i jedna žena (4%), rijetko trebaju pomoć tri muškarca (11%) i tri žene (11%), a da nikada ne trebaju pomoć navodi jedan muškarac (4%) i dvije žene (7%). S obzirom da velika ispitanika dolazi iz institucija, ovi rezultati su jako dobri pokazatelji napretka korisnika (grafikon 22).



Grafikon 22. Pomoć pri kuhanju

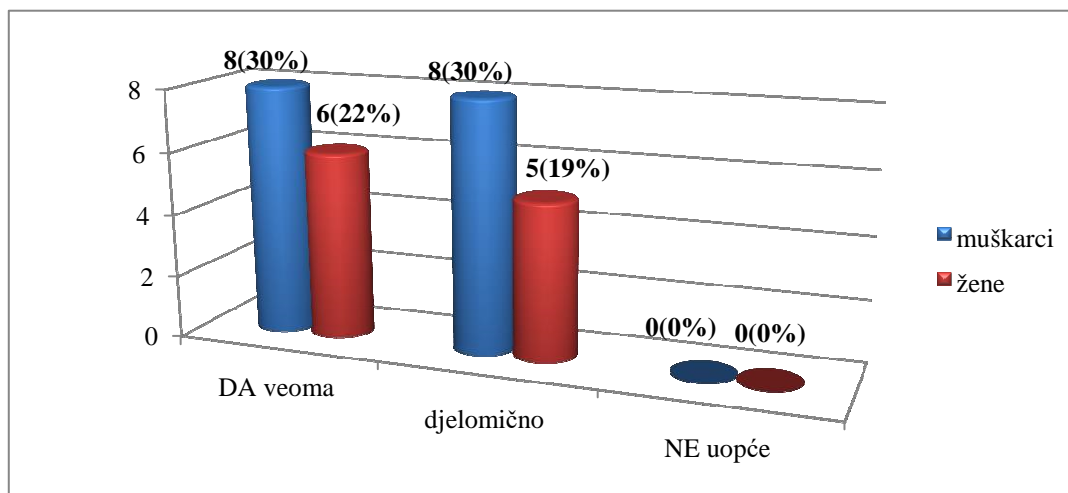
Kada u obzir uzmemo obavljanje osobne higijene, na pitanje da li trebaju pomoć pri obavljanju iste od 27 ispitanika osam muškaraca (30%) i tri žene (11%) često trebaju pomoć. Povremeno pomoć treba jedan muškarac (4%) i jedna žena (4%), dok rijetko trebaju pomoć četiri muškarca

(15%) i tri žene (11%). Kako nikada ne trebaju pomoć reklo je tri muškarca (11%) i četiri žene (15%) (grafikon 23).



Grafikon 23. Pomoć pri obavljanju osobne higijene

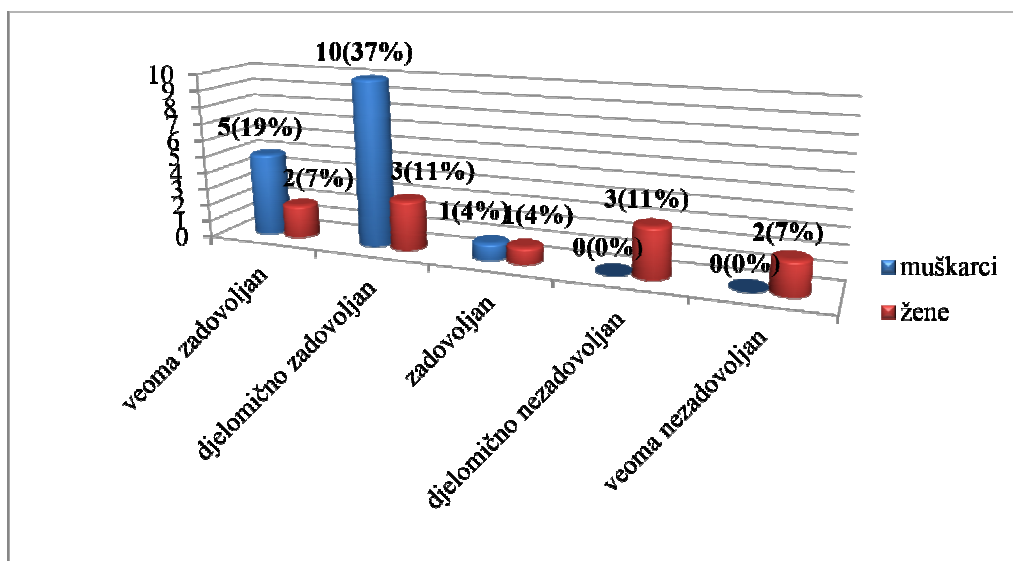
Na pitanje jeste li zadovoljni načinom života u zajednici odnosno inkluziji od 27 ispitanika 52% je odgovorilo da su veoma zadovoljni tj. osam muškaraca (30%) i šest žena (22%). Da su djelomično zadovoljni reklo je osam muškaraca (30%) i pet žena (19%). Iz ovih podataka možemo zaključiti kako su korisnici zadovoljni sa dosadašnjim radom inkluzije i svojim načinom života u inkluziji (grafikon 24).



Grafikon 24. Jeste li zadovoljni načinom života u zajednici/ inkluziji?

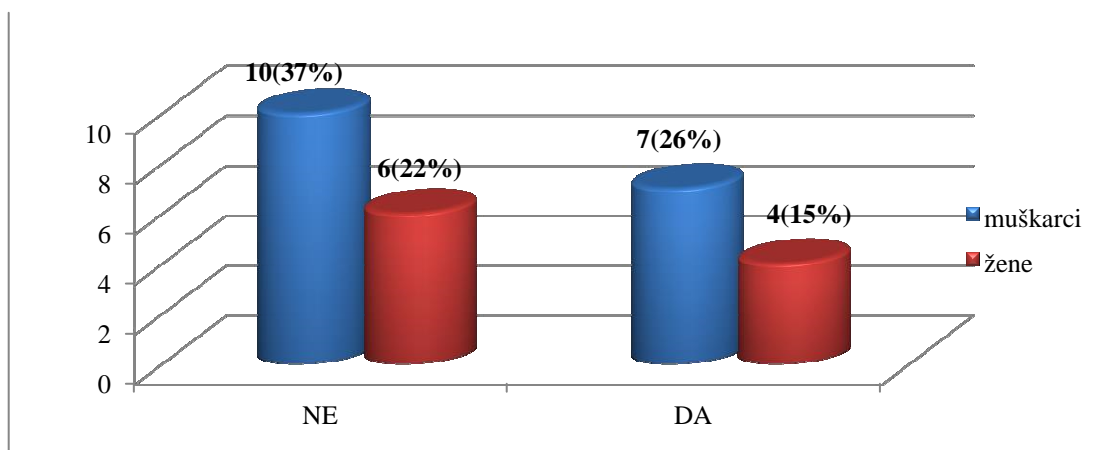
Na pitanje da li su zadovoljni odnosom institucija prema osobama s posebnim potrebama, od ukupno 27 ispitanika, veoma zadovoljno je 26% ispitanika, odnosno pet muškaraca (19%) i dvije žene (7%). Djelomično zadovoljstvo izražava deset muškaraca (37%) i tri žene (11%). Zadovoljan je jedan muškarac (4%) i jedna žena (4%). Djelomično nezadovoljne su tri žene

(11%) i veoma nezadovoljne dvije žene (7%). Vidimo da su ispitanici uglavnom zadovoljni radom i odnosom institucija (grafikon 25).



Grafikon 25. Odnos institucija prema osobama s posebnim potrebama

Na pitanje da li bi što promijenili 59% ispitanika daje odgovor ne, tj. deset muškaraca (37%) i šest žena (22%). Da bi promijenili navodi sedam muškaraca (26%) i četiri žene (15%). Na pitanje da navedu što bi promijenili bile su to neke njima osobno bitne stvari kao što su preseljenje u drugi grad, preseljenje kod partnera, renoviranje zajednice, odlazak živjeti na selo, i sl... (grafikon 26).



Grafikon 26. Da li bi nešto promijenili, što?

## 5.RASPRAVA

Cilj Udruge za promicanje inkluzije je osnažiti osobe s intelektualnim teškoćama kako bi ostvarile svoja prava te sudjelovale u društvu kao jednakopravni građani. Cilj se temelji na principima inkluzije po kojima svi ljudi bez obzira na teškoću, imaju pravo živjeti u zajednici uživajući u jednakim građanskim i ljudskim pravima kao i svi ostali članovi društva.

Kroz analizu ankete istraživanja barijera na koje nailaze osobe u inkluziji i same kvalitete njihova života, vidimo da su rezultati zadovoljavajući. S obzirom da je 74% ispitanika u sustavu inkluzije u vremenskom razdoblju od dvije do pet godina, rezultate možemo smatrati vjerodostojnima. Većina korisnika odnosno 82% je zadovoljna odnosom skrbnika prema njima, ali kako ima i onih koji izražavaju nezadovoljstvo njih 8%, skrbnici bi svojim štićenicima trebali posvetiti više pažnje i vremena te pronaći način i metode za ostvarenje njihovih želja i ciljeva. Korisnici bi samim tim bili zadovoljniji, te bi njihov život bio ispunjeniji i smisleniji. Zainteresiranost korisnika za razne događaje je zadovoljavajuća, ali s obzirom da ima 14% korisnika koji rijetko odlaze na događaje, pružatelji usluga trebaju konstantno tražiti načine unapređivanja i prilagođavanja istih, kako oni svoj hendikep ne bi doživljavali kao prepreku za sudjelovanje u javnom društvenom životu. To bi se postiglo uvođenjem i organiziranjem različitih edukacija koje bi bile prilagođene mogućnostima korisnika koji bi samim tim savladali nove vještine koje bi im pomogle u boljem uključivanju u društvo. Dostupnost različitih sadržaja korisnicima pruža osjećaj ravnopravnosti u društvu, a samim tim i smanjenje barijera na koje nailaze. Prema rezultatima istraživanja vidimo kako su međuljudski odnosi zadovoljavajući, iako postoji dio korisnika odnosno 11% korisnika koji misle kako ih sugrađani ne prihvaćaju. To bi se moglo promijeniti organiziranjem različitih događaja u kojima bi sudjelovali zajedno. Također je potrebno povećati zaposlenost korisnika, koji bi samim tim sami mogli graditi društvene odnose i širiti svoje krugove podrške, te bi se tako razvijala i njihova samostalnost. Načinom života u inkluzivnoj zajednici je zadovoljno 52% korisnika, a cilj pružatelja usluge se treba usmjeriti na djelomično zadovoljne kako bi se osnažili, ostvarili svoja prava te sudjelovali u društvu kao jednakopravni građani. Kada je u pitanju odnos institucija prema osobama s posebnim potrebama, mišljenja su podijeljena. Život u inkluziji se pokazao kao jedan od najboljih načina života za osobe s teškoćama. Svi ljudi bez obzira na teškoću imaju pravo živjeti u zajednici i biti aktivni članovi društva, te svojim znanjem, iskustvom i radom pridonositi društvu. Svaka osoba je jedinstvena i svojim životom u zajednici oplemenjuje društvo u cjelini.

## 6.ZAKLJUČAK

Položaj osoba s teškoćama u društvu kroz povijest obilježila je njihova različitost, uslijed koje su etiketirani, stereotipizirani, stigmatizirani, odbacivani, isključivani odnosno devalvirani kao osobe. Smještaj takvih osoba u različite institucije pokazao je jako loše rezultate, pri čemu su takve osobe bile u potpunosti izolirane i isključene iz društva. Udruga za promicanje inkluzije svojim se djelovanjem. Od 1997. godine na području naše zemlje nastoji približiti već u radu spomenutim svjetskim kretanjima. Cilj osnivanja ove nevladine udruge bio je potaknuti proces deinstitutionalizacije i prevencije institucionalizacije koji je usmjeren preobrazbi kod nas prevladavajućeg tradicionalnog u suvremeni pristup osobama s teškoćama.

Za osobe s intelektualnim teškoćama biti uključen u život zajednice prvenstveno znači raditi nešto s osobama bez teškoća, pa je s toga od izuzetne važnosti uključivati osobe u sadržaje koje zajednica nudi, kao što su redovni odlasci na sportske aktivnosti, kulturni sadržaji, izleti, posjeti lokalnim kafićima, restoranima, frizerskim salonima... osoba sama treba izabrati i odlučiti želi li sudjelovati u nekoj aktivnosti ili ne, biti sigurna da će joj biti pružena podrška kada joj zatreba, poznavati mjesta i ljude, znati kako se snaći u prostoru, te znati da je u pitanju mjesto na kojem je ljudi prihvaćaju upravo takvu kakva je. Prije svega je od izuzetne važnosti izgraditi dobar odnos povjerenja između osoblja i osobe u podršci, odnosno korisnika. Osoblje u podršci treba podučiti osobu vještinama koje su joj potrebne kako bi se uključila u neku smislenu aktivnost.

U želji za postizanjem bolje kvalitete života osoba treba posjećivati uobičajena mjesta te obavljati različite aktivnosti, imati mogućnost izbora, razvijati sposobnosti i dijeliti osobne talente s drugima, imati poštovanje te širiti broj odnosa i veza.

Prije nekoliko mjeseci donesen je zakon o zapošljavanju osoba s invaliditetom koji pruža niz poticajnih mjera poslodavcu ali i osobi s invaliditetom koja sama traži posao. Zakon također nalaže kako su poslodavci dužni zaposliti određeni broj osoba s invaliditetom. Ukoliko poslodavci ne ispune određenu kvotu zapošljavanja, dužni su plaćati novčanu naknadu. Ova izmjena zakona će u velikoj mjeri povećati mogućnosti zapošljavanja osoba s intelektualnim teškoćama, od čega će veliku korist i zadovoljstvo imati obje strane. Poslodavci će biti financijski pokriveni, a osobe s teškoćama će biti sretnije, zadovoljnije i imat će ispunjeniji život, te još više pridonositi društvu i zajednici u kojoj žive.

Veća prisutnost i aktivnija uključenost osoba s teškoćama u sadržaje zajednice mijenjaju stavove društva. Osobe s teškoćama prestaju biti objekt sažaljenja te postaju naše kolege na poslu, potrošači u trgovini, susjedi na kavi. Činjenica da osoba ima invaliditet više nije njena jedina karakteristika.



## LITERATURA

1. Buljevac M., Institucionalizacija osoba s intelektualnim teškoćama: Što nas jenaučila povijest? (hrcak. srce.hr/file/137603)
2. Inkluzija; Stručni časopis za podršku u zajednici osobama s invaliditetom, pravo na život u zajednici i deinstitucionalizacija; broj 1/2012 Zagreb
3. Inkluzija; Stručni časopis za podršku u zajednici osobama s invaliditetom, pravo na život u zajednici i organizirano stanovanje; broj 2/2013 Zagreb
4. Inkluzija; Stručni časopis za podršku u zajednici osobama s invaliditetom, osobno usmjereni pristup u pružanju usluga; dvobroj 3-4/2013
5. Teodorović B., Udruga za promicanje inkluzije; Inkluzija, Odnos društva prema osobama s teškoćama; Zagreb 20003.
6. Mišćević N., Udruga za promicanje inkluzije; Inkluzija, potrebe i prava osoba s teškoćama; Zagreb 2003.
7. Teoforović B., Udruga za promicanje inkluzije; Inkluzija, Deinstitucionalizacija-život u zajednici, Zagreb 2003.
8. Bratković D., Udruga za promicanje inkluzije; Inkluzija, Principi inkluzije, Zagreb 2003.
9. Validus, Centar za obrazovanje odraslih; Program osposobljavanja za obavljanje poslova osobnog/e asistensta/ice osoba s intelektualnim teškoćama; Zagreb, 2013.
10. Udruga za promicanje inkluzija (inkluzija.hr/assets/pdf/brosura)
11. Udruga za promicanje inkluzije; Stanovanje u zajednici uz podršku (inkluzija.hr/assets/pdf/brosura\_stanovanje\_u\_zajednici\_uz\_podrsku\_uppi.pdf)
12. Udruga za promicanje inkluzija;  
Zapošljavanje (inkluzija.hr/assets/pdf/brosura\_zaposljavanje.pdf)
13. Središnji državni portal. Projekt „Transformacija i deinstitucionalizacija Centra za rehabilitaciju Stančić i Centra za rehabilitaciju Zagreb“ (<https://mdomsp.gov.hr/projekt-transformacija-i-deinstitucionalizacija-centra-za-rehabilitaciju-stancic-i-centra-za-rehabilitaciju-zagreb/1788>)
14. Središnji državni portal. Potpore poslodavcima; poticaji pri zapošljavanju (<https://gov.hr/moja-uprava/poslovanje/potpore-poslodavcima/poticaji-pri-zaposljavanju-osoba-s-invaliditetom/1835>)

## SAŽETAK

Gledajući kroz povijest pa sve do danas možemo zaključiti kako odnos društva prema osobama s teškoćama nije bio zadovoljavajući, jer su one bile sustavno zanemarivane, stoga je došlo do potrebe osnivanja inkluzije odnosno inkluzivnih zajednica koje pružaju pomoć i podršku osobama s intelektualnim teškoćama. Zajednice im pružaju podršku u osnaživanju njihove samostalnosti te uključivanju u aktivni društveni život.

Cilj ovog rada je bio provesti istraživanje o barijerama na koje nailaze osobe s intelektualnim teškoćama, te o samoj kvaliteti njihovog života u sustavu inkluzije, ali i samoj ulozi osobe koja pruža podršku odnosno asistenta u inkluziji.

Metode koje su bile korištene tijekom istraživanja su anketa, te razgovor s korisnicima ali i njihovim asistentima te voditeljima i koordinatorima.

Iz istraživanja dolazimo do pozitivnih rezultata, te vidimo kako su osobe u sustavu inkluzije zadovoljne svojim načinom života. Korisnici svakodnevno sudjeluju u različitim aktivnostima koje im pruža zajednica, te sudjeluju u svim kućanskim poslovima i aktivnostima u svojoj zajednici čime svaki dan postaju sve samostalniji i spremniji za samostalan život. S obzirom da sam radila kao asistent u udruzi pet godina, imala sam priliku sudjelovati u svim aspektima njihova života, te iz prve ruke vidjeti njihov napredak. Na području Pakraca i Lipika imamo odlične primjere uključivanja u zajednicu osoba s najvećim potrebama kao što su osobe s autizmom, teškom i težom mentalnom retardacijom, te osobe s višestrukim oštećenjima i izraženim zdravstvenim problemima. Svi su se jako dobro uklopili te prilagodili na bolji i ljepši život od onoga kojeg su imali u institucijama.

Prije nego što osudimo osobu s poteškoćom, trebamo si prvo dozvoliti da ju upoznamo, tek tada ćemo shvatiti kako smo u stvari isti te da je i nama, kao i njima potrebna podrška kako bi imali što kvalitetniji i ispunjeniji život.

**Ključne riječi:** inkluzija, barijere, istraživanje

## **SUMMARY**

Throughout history and even today we can observe that relations between society and the disabled have not been satisfactory as they have constantly been neglected; that is why the need for establishing inclusion, that is, inclusive communities, has emerged that help and support individuals with intellectual difficulties. Communities give them support in order to make their independence stronger and to include them in active social life.

The aim of this work was to carry out research about barriers encountered by individuals with intellectual difficulties and about quality of their life inside the inclusion system, but also about the role of the individual who gives support, that is, assistant in inclusion.

Methods which were used during the investigation are a survey and conversation with users and their assistants as well as monitors and organizers.

The research results in positive outcomes, we see people inside inclusion system satisfied with their way of life. The users take part in different activities organised by the community every day and they participate in all household chores and activities in their community, which makes them more independent and readier for independent life. In consideration of my work as an assistant in the association for the period of five years I had the opportunity to participate in all aspects of their life and see their progress first-hand. At the area of Pakrac and Lipik we have excellent examples of including severely disabled individuals into the association, such as individuals with autism, severe and even more severe mental retardation as well as individuals having multiple damage condition and emphasized health issues. All of them fitted into very well and adjusted to better and more beautiful life than the one they had had in institutions.

Before we judge a disabled individual we should allow ourselves to get to know them; only then will we realise that we are basically all the same and that we both need support in order to have possibly high quality life and more fulfilled life.

**Key words:** inclusion, barriers, research

## **PRILOZI**

### **Prilog 1. Upitnik o barijerama osoba u inkluziji**

Poštovani,

zahvaljujem unaprijed na Vašem trudu i vremenu koje ćete utrošiti kako biste ispunili upitnik u nastavku. Upitnik je kreiran isključivo u svrhu izrade završnog rada na studiju sestrinstva na Visokoj tehničkoj školi u Bjelovaru i sadrži pitanja koja će pomoći odrediti barijere osoba u inkluziji. Molim Vas da na pitanja odgovarate iskreno i što bliže ponuđenim odgovorima. Upitnik je potpuno anonim i svi izračuni bit će prikazani isključivo kao zbirni podaci. U njemu nema točnih i netočnih odgovora, pa Vas molim da na pitanja odgovorite iskreno.

Kokalović Ankica

1. Vaša dob:
  - a) <30
  - b) 31-45
  - c) >45
2. Spol:
  - a) Ž
  - b) M
3. Da li radite / jeste li zaposleni?
  - a) da
  - b) ne
4. Vrijeme provedeno u inkluziji je:
  - a) <2g
  - b) 2-5g
  - c) >5g
5. U zajednici ste na prijedlog:
  - a) vlastiti zahtjev
  - b) rodbine
  - c) socijalne službe
  - d) prijatelja
6. Da li imate svog skrbnika?
  - a) da
  - b) ne
7. Da li Vaš skrbnik sluša Vaše želje?
  - a) često
  - b) povremeno
  - c) rijetko
  - d) nikada

8. Koliko ste zadovoljni odnosom skrbnika prema Vama?
- a) veoma zadovoljan
  - b) djelomično zadovoljan
  - c) zadovoljan
  - d) djelomično nezadovoljan
  - e) veoma nezadovoljan
9. Koliko ste zadovoljni prostorom u kojem boravite?
- a) veoma zadovoljan
  - b) djelomično zadovoljan
  - c) zadovoljan
  - d) djelomično nezadovoljan
  - e) veoma nezadovoljan
10. Da li u zajednici imate slobodu kretanja?
- a) DA uvijek
  - b) samo uz pratnju
  - c) NE uopće
11. Da li idete npr. u kino, na izložbe, na predstave, koncerte...?
- a) često
  - b) povremeno
  - c) rijetko
  - d) nikada
12. Da li Vam je dostupna knjižnica?
- a) često
  - b) povremeno
  - c) rijetko
  - d) nikada
13. Da li idete na bazen?
- a) često
  - b) povremeno
  - c) rijetko
  - d) nikada
14. Da li idete u kupovinu?
- a) često
  - b) povremeno
  - c) rijetko
  - d) nikada
15. Jeste li doživjeli neugodno iskustvo prilikom odlaska u kupovinu?
- a) često
  - b) povremeno
  - c) rijetko
  - d) nikada
16. Neugodno iskustvo se očitivalo kroz:
- a) ostali kupci su me čudno gledali
  - b) osoblje trgovine je bilo neljubazno
  - c) nešto drugo (što?) .....

17. Da li trebate pomoć pri obavljanju svakodnevnih poslova?
- a) često
  - b) povremeno
  - c) rijetko
  - d) nikada
18. Da li imate svoj džeparac?
- a) DA
  - b) NE
19. Da li možete trošiti svoj džeparac na način koji Vama odgovara?
- a) DA
  - b) djelomično
  - c) NE
20. Poznajete li svoje susjede?
- a) DA
  - b) samo neke
  - c) NE
21. Da li Vas susjedi pozdravljaju?
- a) Da svi
  - b) samo neki
  - c) NE
22. Da li Vas ljudi čudno gledaju na ulici?
- a) Da svi
  - b) samo neki
  - c) NE
23. Da li Vam ljudi govore da Vas ne razumiju?
- a) Da svi
  - b) samo neki
  - c) NE
24. Da li se osjećate drugačije od drugih?
- a) često
  - b) povremeno
  - c) rijetko
  - d) nikada
25. Da li Vam je nekada odbijena zatražena pomoć?
- a) često
  - b) povremeno
  - c) rijetko
  - d) nikada
26. Da li Vam je potrebna pomoć pri kuhanju?
- a) često
  - b) povremeno
  - c) rijetko
  - d) nikada

27. Da li Vam je potrebna pomoć pri obavljanju osobne higijene?
- a) često
  - b) povremeno
  - c) rijetko
  - d) nikada
28. Jeste li zadovoljni načinom života u zajednici / inkluziji?
- a) DA veoma
  - b) djelomično
  - c) NE uopće
29. Dali ste zadovoljni odnosom institucija prema osobama s posebnim potrebama?
- a) veoma zadovoljan
  - b) djelomično zadovoljan
  - c) zadovoljan
  - d) djelomično nezadovoljan
  - e) veoma nezadovoljan
30. Da li bi nešto promijenili, ako da što?
- a) NE
  - b) DA .....

Zahvaljujem na suradnji!

## IZJAVA O AUTORSTVU ZAVRŠNOG RADA

Pod punom odgovornošću izjavljujem da sam ovaj rad izradio/la samostalno, poštujući načela akademske čestitosti, pravila struke te pravila i norme standardnog hrvatskog jezika. Rad je moje autorsko djelo i svi su preuzeti citati i parafraze u njemu primjereno označeni.

Mjesto i datum	Ime i prezime studenta/ice	Potpis studenta/ice
U Bjelovaru, <u>12. 10. 2018</u>	Ankica Kukulović	Kukulović Ankica



Prema Odluci Veleučilišta u Bjelovaru, a u skladu sa Zakonom o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, elektroničke inačice završnih radova studenata Veleučilišta u Bjelovaru bit će pohranjene i javno dostupne u internetskoj bazi Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu. Ukoliko ste suglasni da tekst Vašeg završnog rada u cijelosti bude javno objavljen, molimo Vas da to potvrdite potpisom.

Suglasnost za objavljivanje elektroničke inačice završnog rada u javno dostupnom nacionalnom repozitoriju

Ankica Vokolević

*ime i prezime studenta/ice*

Dajem suglasnost da se radi promicanja otvorenog i slobodnog pristupa znanju i informacijama cjeloviti tekst mojeg završnog rada pohrani u repozitorij Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu i time učini javno dostupnim.

Svojim potpisom potvrđujem istovjetnost tiskane i elektroničke inačice završnog rada.

U Bjelovaru, 12.10.2018

Vokolević Ankica

*potpis studenta/ice*