



Praxistipps

Persönliche Assistenz

Wir freuen uns, dass Sie sich entschlossen haben, als Persönliche/r Assistent:in zu arbeiten. Leider fehlt noch ein gesetzliches Berufsbild, sodass es schwierig ist, sich am Anfang an Richtlinien festzuhalten.

Anbei möchten wir Ihnen deshalb einige Punkte zusammenfassen, die anfangs am meisten Probleme oder Missverständnisse bereiten, um Ihnen ein gutes Rüstzeug, für einen angenehmen Start in diesen wirklich schönen und herausfordernden Beruf, zu geben. Wir haben dieses kleine Skriptum gemeinsam mit vielen Personen zusammengestellt, die selber Persönliche Assistenz in Anspruch nehmen, um Ihnen einen praxisnahen Einblick zu geben.

Wichtig: Dieses Skriptum ersetzt nicht eine Einführung, eine Einschulung oder eine Supervision. Diese sind auf jeden Fall wichtig für ein gelungenes Arbeitsleben. Für Rückfragen stehen wir gerne zur Verfügung!

1. Organisation

Organisation ist das halbe Leben. Wenn Sie einen Vorstellungstermin oder einen Dienst bei einer/m Kund:in übernehmen, vergewissern Sie sich rechtzeitig, dass Sie alle Daten haben, die Sie brauchen:

- a) Telefonnummer oder andere Kontaktdaten, falls Sie zu spät kommen oder krank sind
- b) Wie kommen Sie bei der Tür rein? Gibt es einen Schlüsselcode? Ist der Schlüssel von wo zu holen?
- c) Müssen Sie über alternative Kommunikationsformen Bescheid wissen z.B. Sprachcomputer, etc.?
- d) Haben Sie den Termin bestätigt?

2. Pünktlichkeit

Äußerstes Gebot in der Persönlichen Assistenz ist **Pünktlichkeit!** Wenn Sie aus irgendeinem Grund nicht pünktlich sind, bitte **MELDEN SIE SICH** bei der/dem Kund:in sobald Sie wissen, dass Sie den Termin nicht einhalten können! Sollten Sie zu spät sein, versuchen Sie ungefähr anzugeben wann Sie da sein werden.



3. Verbindlichkeit

Oft passiert es, dass man im Plaudern Sachen sagt oder vereinbart und dabei meint „irgendwann“ könne man das machen... Für den/die Kund:in ist dies vielleicht verbindlicher übergekommen. Bitte machen Sie klar, was nun fix ist z.B. Ausflug in die Slowakei mit dem Twin City Liner oder was für Sie jetzt nur so ein vager Vorschlag/ eine Idee war.

Nichts ist schlimmer für den/die Kund:in wenn er z.B. am Freitag auf Sie wartet, um mit Ihnen aufs Donauinsselfest zu gehen und Sie nicht kommen, weil Sie es nur für ein „Plaudern“ hielten, aber nichts Fixes... Gleiches gilt für Ersatzdienste. Sagen Sie nicht „Sie können mich immer anrufen, ich springe immer gerne ein!“ – wenn Sie das nicht sicher gewährleisten können. Sagen Sie lieber klar, an welchen Tagen Sie sicher erreichbar sind.

4. Jeder kennt Jeden

Die Welt ist klein. Wenn Sie sich mit einer/m Kund:in streiten und schlechte Arbeit leisten, werden wahrscheinlich andere Kund:innen davon erfahren.

5. Nachfragen

Wenn Sie Anweisungen nicht verstehen, bitte fragen Sie gleich nach. Bei blinden Kund:innen insbesondere – wenn Sie die Dinge nicht dorthin stellen wo die Kund:innen es erwarten, müssen diese ganz lange suchen.

Bitte immer gleich Nachfragen, dann beugt man Missverständnisse vor.

6. Nobody is perfect

Holen Sie sich Inputs und Hilfe. Wenn Ihnen gewisse Hebetechniken schwerfallen oder Inhalte nicht klar sind – fragen Sie uns. Wir bieten über unsere Tochterfirma Inclusion24 für Sie Workshops, Supervision und Fortbildungen an.



Melden Sie Ihrem/Ihrer Kund:in zurück, dass Sie bei gewissen Hilfestellungen Probleme haben und bitten Sie nochmals um eine Einschulung.

7. Kein Helfersyndrom notwendig

Bitte haben Sie nicht das Gefühl, dass Ihr/e Kund:in „so arm“ ist und dass sie „mitleiden“ müssen. Sie sollen nicht mehr machen als das, worum Ihr/e Kund:in Sie bittet. Bevor Sie

alles Mögliche an Ideen, Therapeuten oder Alternativkonzepten mitbringen, fragen Sie nach, ob das gewünscht ist.

Beispiel: Ich geh am Wochenende eh oft mit dem Hund in den Park, da kann ich ja den Armen mitnehmen, weil sonst kommt er ja gar nicht raus!

Oder: Ich habe altes Gewand von der Oma, da kann ich das gleich herschenken, dann freut sich die Person!

8. „DU“

Grundsätzlich sind wir mit jeder/m Kund:in per SIE. Ganz egal welche Behinderung, welches Alter, welche Kommunikationsform. Es obliegt ganz alleine der/m KUND:IN, ihnen das DU Wort anzubieten.

9. Handtaschen

Schauen Sie immer, dass Sie beide Hände frei haben! Wir empfehlen Ihnen sehr mit Rucksack unterwegs zu sein. Eine Handtasche stört bei jeder Handhabung und macht Sie unflexibel bei Hilfestellungen.

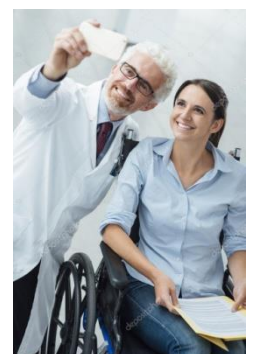
10. Rauchen

Generell ist immer der/die KUND:IN zu fragen, ob Sie während des Dienstes rauchen dürfen oder nicht und wenn ja, WO Sie rauchen dürfen und wie oft Sie Rauchpause haben!



11. Fotos

Vielleicht machen Sie mit der/m Kund:in einen schönen Ausflug und möchten gerne zur Erinnerung ein Foto schießen, auch Selfies sind angesagt. Fragen Sie immer die/den Kund:in um Erlaubnis! Es ist nicht selbstverständlich, dass sich jemand gerne fotografieren lässt. Das ist ein höchstpersönliches Recht und braucht eine Bewilligung. Ebenso wenn Sie das Foto weiterschicken, auf Facebook stellen etc. Dafür benötigt es eine eindeutige Einwilligung ihrer/s Kund:in!



12. Handy im Dienst

Generell soll Ihre volle Aufmerksamkeit bei Ihrem Kunden liegen. Fragen Sie also bitte nach, ob es erlaubt ist, KURZ auf Ihr Handy zu schauen. Die restliche Zeit halten Sie ihr Handy bitte auf lautlos oder abgedreht.

13. Im Krankheitsfall

Bitte machen Sie sich mit dem KUNDEN selbst aus, wie Sie sich im Krankheitsfall verhalten sollen: Möchte er selbst Ersatz suchen? Soll es über Assistenz24 gehen? Sollen SIE mit Kollegen tauschen? Klären Sie das gleich zu Beginn!

14. Mitfahren auf Urlaub

Wenn Sie mit Ihrem Kunden mit auf Urlaub fahren, klären Sie zunächst genau und am besten schriftlich die Rahmenbedingungen: Wer zahlt die Fahrt, wer zahlt das Hotel, wer zahlt das Essen, die Museen, wie lange beträgt ihre Arbeitszeit pro Tag etc.... Alles ist erlaubt zu vereinbaren, aber sprechen Sie alle Erwartungen und Wünsche klar an und aus!



15. Jemanden mitnehmen

Vielleicht meinen Sie es nur gut und wollen Ihre/n Freund:in in den Dienst mitnehmen, um ihr zu zeigen, ob ihr der Job auch gefallen könnte. Vielleicht wissen Sie, dass die/der Kund:in gerne Tiere hat und nehmen Ihren Hund mit – grundsätzlich alles schön – aber es braucht die ERLAUBNIS der/des Kund:in im VORAUS ob es erwünscht, dass jemand mitkommt – zu Einschulungszwecken, Praktika, die eigenen Kinder oder das Haustier. Ganz egal wer oder was – fragen Sie zuerst den/die KUNDE:IN ob er/sie einverstanden ist. Und das am besten nicht am selben Tag, sondern wirklich im Voraus, sodass er/sie sich nicht überrumpelt fühlt.

16. Schweigepflicht

Wir möchten Sie nochmals darauf hinweisen, dass bezüglich aller Daten die Kunden betreffen, Schweigepflicht besteht!

17. „Diener zweier Herren“

Sollten Sie mit ihrer/m Kund:in einen Ausflug machen und es kommt jemand zweiter mit: Bitte klären Sie mit ihrem Assistenznehmer wie gewünscht wird, dass Sie sich gegenüber dieser Person verhalten: Dürfen Sie ihr helfen oder was wird von Ihnen erwartet. Klären Sie das gleich am Anfang!

18. Kleidung

Bitte kleiden Sie sich dem Arbeitsauftrag entsprechend! Keine unpraktische Kleidung, die ein Heben oder Schieben des Rollstuhls verhindert. Kein Trägerleiber! bei einem Geschäftstermin, keine unpassende Strandkleidung, tiefen Ausschnitt, Stöckelschuhe etc. Wenn Sie nicht sicher sind, fragen Sie ihre/n Kund:in, was von Ihnen erwartet wird.