Standardy realizacji usług

asystenta osób z niepełnosprawnościami

na terenie m.st. Warszawy

Na zlecenie i we współpracy z Centrum Usług Społecznych „Społeczna Warszawa”

niniejsze opracowanie zrealizował zespół ekspertów:

Monika Daab

dr n. med. Ireneusz Jurczak

Anna Kołodziejczyk

dr hab. Jerzy Krzyszkowski, prof. UŁ

Agata Miśkowiec

Marek Pilc

Ewa Rogalska

Paweł Tempczyk

Warszawa, grudzień 2018 r.

Spis treści

Wstęp 4

1. Definicja usług, obszar działania, cele 6

1.1. Definicja usług 6

1.2. Obszar działania 6

1.3. Cel główny 6

1.4. Cele szczegółowe 6

2. Odbiorcy usług 7

3. Zakres usług oraz czynności realizowane w ramach usług 7

4. Kompetencje zawodowe asystenta osoby z niepełnosprawnością 9

5. Zasady zatrudnienia asystentów osób z niepełnosprawnością 11

5.1. Zatrudnianie asystentów przez jednostki samorządu terytorialnego 11

5.2. Zatrudnianie asystentów przez organizacje pozarządowe 11

6. Zasady przyznawania i rozliczania usług przez asystentów 13

6.1. Koordynacja zgłoszeń, przyznawanie i zawieszanie usług 13

6.2. Rozliczanie usług przez asystentów 14

7. Kontrola, monitoring oraz nadzór nad jakością realizacji usług oraz raportowanie 14

Załączniki 16

Załącznik nr 1. Regulamin programu „Asystent Osoby z Niepełnosprawnością” 16

Załącznik nr 2. Schemat rozmowy z odbiorcą przed przyznaniem usługi 22

Załącznik nr 3. Karta Zgłoszenia 24

Załącznik nr 4. Karta Zlecenia Usługi 25

Załącznik nr 5. Karta Rozliczenia Usługi 26

Załącznik nr 6. Efekty kształcenia w zawodzie asystenta osoby z niepełnosprawnością 27

Załącznik nr 7. Formularz rekrutacyjny 29

Załącznik nr 8. Identyfikator asystenta 30

Załącznik nr 9. Karta monitoringu jakości usług – statystyki zbiorcze 30

Załącznik nr. 10. Klauzula informacyjna o przetwarzaniu danych osobowych dla odbiorcy usług . 31

Wstęp

Nie wątp nigdy, że mała grupa troskliwych ludzi mogłaby zmienić świat. Tak naprawdę to jedyna rzecz, która go kiedykolwiek zmieniła.

Margaret Mead

Opracowany dokument zawiera standardy usług asystenckich realizowanych na rzecz osób z niepełnosprawnościami – mieszkańców Warszawy. Wypracowanie jednolitych standardów zostało określone w „Warszawskim Programie Działań na Rzecz Osób Niepełnosprawnych na lata 2010-2020" (Program) przyjętego uchwałą Rady m.st. Warszawy.

W Programie w ramach priorytetu IV Zapewnienie wsparcia osobom niepełnosprawnym w społeczności lokalnej, jednym z celów przyjętych do realizacji jest Rozwijanie usług wspierających dla osób niepełnosprawnych oraz Działanie 1. Opracowanie jednolitego standardu usług na rzecz osób niepełnosprawnych i wdrażanie ich, w szczególności usług asystenta osoby z niepełnosprawnością

(w tym asystenta ucznia z niepełnosprawnością) oraz usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych. Mając na uwadze duże i wciąż rosnące zapotrzebowanie na asystencję w Warszawie, uzasadnione jest stworzenie jednolitych standardów i wytycznych obowiązujących na terenie całego miasta.

W Warszawie usługa asystenta osoby z niepełnosprawnością realizowana jest od 2006 r., kontynuowana zgodnie z Programem, także w formie zlecenia zadania organizacjom pozarządowym, a obecnie prowadzona przez Centrum Usług Społecznych „Społeczna Warszawa".

Celem działalności Centrum Usług Społecznych „Społeczna Warszawa" jest tworzenie warunków umożliwiających mieszkańcom m.st. Warszawy samodzielne funkcjonowanie w miejscu zamieszkania. Centrum może inicjować i organizować inne usługi na rzecz osób z niepełnosprawnościami, których celem będzie utrzymanie lub poprawa ich samodzielnego funkcjonowania, w tym zapewnienie kontaktu z otoczeniem.

Usługa asystenta przyczynia się do realizacji prawa osób z niepełnosprawnościami do niezależnego życia i włączania ich w życie społeczne zawartego w Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych ratyfikowanej przez Polskę 6 września 2012 r. Zgodnie z rekomendacjami Komitetu ONZ ds. Praw Osób z Niepełnosprawnościami, do pełnego wykonania zapisów Konwencji, niezbędne jest przyjęcie kompleksowej, ogólnokrajowej strategii i planu działania na rzecz wdrożenia postanowień Konwencji.

Integracja osób z niepełnosprawnością wpisuje się w szerszy kontekst realizacji nurtu „empowerment" tłumaczonego jako upodmiotowienie lub upełnomocnienie. Dotyczy on grup osób społecznie marginalizowanych, do których należą osoby z niepełnosprawnością i ma na celu przywrócenie im należnego miejsca w społeczeństwie.

Usługa asystencka zaprojektowana jest w Standardzie jako osobny filar usługowy realizowany obok usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych. W przeciwieństwie do asystencji, te ostatnie usługi są zadaniem obowiązkowym gminy wynikającym z ustawy o pomocy społecznej. Realizacja usług asystenckich w Warszawie jest odpowiedzią na potrzeby mieszkańców.

Zaprojektowane standardy realizacji usług asystenta osób z niepełnosprawnościami należy mieć przede wszystkim na uwadze cel, jaki przyświecać powinien realizowaniu tych czynności, czyli wspieranie odbiorcy w aktywnym życiu społecznym oraz dążeniu do samodzielności. To właśnie pożądany efekt podejmowanych działań pozwala lepiej zdefiniować odbiorców oraz zakres i zasady przyznawania wsparcia.

Dokument zawiera m.in. charakterystykę odbiorców usług, zakres usług, kompetencje zawodowe asystentów oraz wytyczne związane z realizacją usługi, w tym regulamin programu „Asystent Osoby z Niepełnosprawnością". Standardy będą podlegać okresowej ewaluacji, która może mieć również charakter ewaluacji wewnętrznej (np. „on-going").

Dokument został opracowany w kilku etapach przez CUS i działające na jego zlecenie PCG Polska. W pierwszej kolejności sięgnięto do opracowań, analiz i dobrych praktyk w zakresie podobnych rozwiązań, stosowanych w innych polskich miastach. Ważnym elementem procesu przygotowywania standardów była seria warsztatów, zrealizowanych z kluczowymi grupami interesariuszy usług asystenckich w Warszawie. W spotkaniach wzięli udział przedstawiciele asystentów, odbiorców usług i ich opiekunów, organizacji pozarządowych działających na rzecz osób z niepełnosprawnościami, w tym świadczących usługi asystenckie.

Celem tych warsztatów było uzupełnienie wiedzy na temat oczekiwań i potrzeb wspomnianych grup uczestników oraz zebranie opinii na temat proponowanych założeń i rozwiązań. Warsztaty były realizowane w dniach 26-29 listopada 2018 roku w Warszawie.

1. Definicja usług, obszar działania, cele

1.1. Definicja usług

1. Usługi asystenta osoby z niepełnosprawnościami (dalej również: usługi asystenckie) mają na celu zabezpieczenie potrzeb osób z niepełnosprawnościami w zakresie wspierania aktywności, dążenia do samodzielności i integracji z otoczeniem.
2. Rodzaj, wymiar, zakres i miejsce świadczenia usług są ustalane indywidualnie przez realizatora usług adekwatnie do potrzeb, stanu zdrowia, stopnia samodzielności odbiorcy.
3. Realizatorami usług są: Centrum Usług Społecznych „Społeczna Warszawa" oraz inne podmioty, w tym organizacje pozarządowe, które realizują usługi asystenckie na zlecenie m.st. Warszawy.
4. Każdy realizator usług asystenckich opracowuje regulamin na podstawie obowiązujących standardów.

1.2. Obszar działania

1. Usługi asystenta osoby z niepełnosprawnościami są realizowane na rzecz mieszkańców m.st. Warszawy, na terenie Warszawy.
2. W przypadku konieczności dojazdu odbiorcy usług poza Warszawę, usługi mogą być świadczone w odległości do 20 km od granic administracyjnych Warszawy.

1.3. Cel główny

Nadrzędnym celem usług asystenckich jest wspieranie aktywności i samodzielności osób z niepełnosprawnościami oraz dążenie do ich integracji z otoczeniem.

1.4. Cele szczegółowe

1. Motywowanie do podejmowania aktywności.
2. Kompensacja ograniczeń spowodowanych niepełnosprawnością odbiorcy usługi – ułatwienie wykonywania czynności dnia codziennego, wykształcanie samodzielności.

   Zakłada się, że wypracowane standardy przyczynią się do osiągnięcia następujących rezultatów:

   1) zapewnienie mieszkańcom Warszawy równego dostępu do usług asystenckich,
   2) stałe podnoszenie jakości świadczonych usług poprzez zatrudnianie wykwalifikowanej kadry, bieżący monitoring oraz podnoszenie kompetencji asystentów, dzięki programowi szkoleń zapewnianych przez realizatora usług,
   3) wzrost aktywności i samodzielności osób z niepełnosprawnościami,
   4) deinstytucjonalizacja wsparcia m.in. poprzez wydłużenie okresu samodzielnego funkcjonowania odbiorców w środowisku.

2. Odbiorcy usług

1. Odbiorcami usług asystenckich są osoby posiadające ważne orzeczenie o:
   1) niepełnosprawności (dzieci do 16 r. ż.),
   2) stopniu niepełnosprawności w stopniu umiarkowanym lub znacznym (dorośli),
   3) zaliczeniu do I lub II grupy inwalidzkiej (dorośli),
   4) całkowitej niezdolność do pracy i samodzielnej egzystencji (znaczny) lub całkowitej niezdolności do pracy (umiarkowany) (orzekany przez ZUS), stałej albo długotrwałej niezdolności do pracy osób w gospodarstwie rolnym (orzekany przez KRUS)
   5) inny równoważny dokument stwierdzający umiarkowany lub znaczny stopień niepełnosprawności.
2. O usługi asystenckie mogą ubiegać się wyłącznie osoby mieszkające na terenie m.st. Warszawy.
3. Usługi asystenckie mogą być przyznawane wyłącznie osobom, które wyrażają chęć i wolę współpracy z asystentem w zakresie usług, które mają być realizowane.
4. Organizacje pozarządowe świadczące usługi asystenckie mogą doprecyzować grupę/grupy docelową/docelowe, na rzecz których świadczona będzie asystencja, ze wskazaniem specyfiki organizacji, założeń statutowych i założeń wynikających z treści konkursów ogłaszanych przez m.st. Warszawę. Doprecyzowanie grupy odbiorców powinno znaleźć się w regulaminie programu „Asystent osoby z niepełnosprawnością" w danej organizacji.

3. Zakres usług oraz czynności realizowane w ramach usług

1. Usługami nadrzędnymi i realizowanymi w pierwszej kolejności w ramach asystencji są usługi z katalogu usług podstawowych określonych w ust. 8, mające charakter terminowy – zamówione na konkretny termin – wspierające aktywność, dążenie do samodzielności i pełnienie ról społecznych przez odbiorcę usług, np. wizyta lekarska, wizyta w urzędzie, rehabilitacja, dotarcie do pracy, uczelni, itp.
2. Każda usługa jest realizowana przy aktywnym uczestnictwie odbiorcy usług.
3. Usługi są realizowane zgodnie z indywidualnymi potrzebami odbiorcy, co oznacza, że odbiorca ma wpływ na wymiar i zakres usług asystenckich, adekwatnie do posiadanych przez realizatora możliwości organizacyjnych i finansowych.
4. Asystent realizuje usługi na rzecz odbiorcy – osoby z niepełnosprawnością, a nie dla poszczególnych członków rodziny odbiorcy.
5. Asystent nie podejmuje decyzji za odbiorcę usługi, jego rolą jest pomoc w jej podjęciu i dalszej realizacji, głównie w obszarach społecznym, edukacyjnym i zawodowym.
6. Koszty związane z realizacją usługi asystenckiej (np. bilet do kina, na mecz) pokrywa odbiorca usług.

7. Usługi asystenckie nie są usługami opiekuńczymi lub specjalistycznymi usługami opiekuńczymi zdefiniowanymi w ustawie z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U.2018 poz. 1508).

8. Do katalogu podstawowych usług realizowanych przez asystentów należy w szczególności wsparcie:
   1) w przemieszczaniu się:
      a. do lekarza, na zabiegi z zakresu fizjoterapii lub zabiegi fizjoterapeutyczne, zajęcia terapeutyczne;
      b. do szkoły, na uczelnię, na kursy i szkolenia zawodowe;
      c. w inne wybrane przez odbiorcę miejsce (np. dom, praca, kościół, urząd, dworzec, miejsce spotkania z rodziną i znajomymi).
   2) poza domem:
      a. w załatwianiu spraw urzędowych;
      b. poprzez towarzyszenie w korzystaniu z dóbr kultury (np. muzeum, teatr, kino, koncert itp.);
      c. poprzez towarzyszenie w korzystaniu z zajęć i obiektów sportowych i rekreacyjnych (np. basen, siłownia itp.) tj. pomoc do momentu rozpoczęcia zajęć (np. pomoc w przygotowaniu się do zajęć, założenie kostiumu);
      d. poprzez komunikację z otoczeniem;
      e. w jednorazowych zakupach okazjonalnych (np. ubrań, obuwia, sprzętu elektronicznego), przy zastrzeżeniu aktywnego uczestnictwa odbiorcy usług (jednorazowo asystent może pomóc przynieść zakupy o wadze do 5 kg).
   3) w domu:
      a. w pisaniu pism, listów osobom niewidomym oraz niezdolnym do samodzielnego pisania ręcznego czy komputerowego;
      b. w zadaniach sprawiających dużą trudność odbiorcy usług przy aktywnym jego udziale w wykonywanej czynności;
      c. w czytaniu prasy, książek, korespondencji osobom niezdolnym do samodzielnego czytania;
      d. w korzystaniu z technologii (np. pomoc w wykonywaniu połączeń telefonicznych, korzystanie z komputera);
      e. w towarzyszeniu w aktywnym spędzaniu wolnego czasu (np. gry planszowe, rozwijanie pasji).

9. Dodatkowo definiuje się usługi towarzyszące w stosunku do zakresu usług podstawowych, jeśli wymaga tego sytuacja i stan zdrowia odbiorcy. Do usług towarzyszących zalicza się pomoc w:
   1) zakładaniu/zdejmowaniu odzieży wierzchniej;
   2) czynnościach pielęgnacyjnych i higienicznych (np. pomoc w skorzystaniu z toalety, asystowanie przy przejściu odbiorcy na wózek/fotel);
   3) przygotowaniu i podaniu drobnego posiłku lub napoju;

4) zakupach (do 5 kg)

10. Nie ma możliwości świadczenia usługi towarzyszącej bez usługi podstawowej, tzn. że nie można zamówić usługi asystenckiej do pomocy w skorzystaniu z toalety. Niemniej podczas wyjścia np. do kina, asystent pomoże odbiorcy skorzystać z toalety.
11. Czynności towarzyszące wykonywane są wyłącznie w charakterze dodatkowym i niezbędnym podczas trwania usługi asystenckiej. Tym samym czas realizacji usług towarzyszących nie przeważa nad czasem realizacji usług podstawowych.
12. Asystent ma prawo odmówić realizacji usług wyłącznie higienicznych i pielęgnacyjnych.
13. Asystent ma prawo odmówić realizacji usług, bez aktywnego udziału odbiorcy usług.
14. Odbiorcy usług mają prawo równolegle korzystać z usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych, które zostały wskazane w ustawie o pomocy społecznej oraz opisane w „Standardach usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych realizowanych przez m.st. Warszawę w zakresie zadań własnych gminy”[1]. Usługi asystenckie stanowią uzupełnienie usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych.
15. Usługą towarzyszącą nie może być aplikowanie leków odbiorcy. Aplikowanie leków jest czynnością medyczną realizowaną przez osoby wykonujące zawody medyczne. Wykonywanie zaleceń lekarskich, w tym podawanie leków, zgodnie z obowiązującymi przepisami należy do kompetencji m.in. pielęgniarki. Asystent może przekazać odbiorcy leki wskazane przez niego, lub zgodnie z pisemnymi zaleceniami lekarza.
16. Asystent podczas realizacji usługi nie wykonuje czynności medycznych (np. cewnikowanie, zmiana opatrunków, zmiana pozycji ułożeniowej, toaleta przeciwodleżynowa).[2]
17. Usługi asystenckie nie są realizowane w placówkach, które zapewniają całodobową opiekę (np. DPS, ZOL), w placówkach rehabilitacji (np. WTZ), w placówkach edukacyjnych (np. szkoła, uczelnia), ponieważ te co do zasady winny zapewnić niezbędną opiekę beneficjentom placówek, zgodnie z zapisami w ich statuach i regulaminach.
18. Usługi asystenckie świadczone są w wymiarze maksymalnie 10 godzin w tygodniu.

4. Kompetencje zawodowe asystenta osoby z niepełnosprawnością

1. Usługi asystenckie realizowane przez jednostkę organizacyjną m.st. Warszawy jaką jest Centrum Usług Społecznych „Społeczna Warszawa”, mogą być świadczone przez osoby, które uzyskały efekty kształcenia zdefiniowane w Rozporządzeniu Ministra Edukacji Narodowej z dnia 31 marca 2017 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach (Dz.U. 2017 poz. 860) i potwierdzą to odpowiednim dokumentem. Zawód asystenta osoby niepełnosprawnej można uzyskać w ramach kształcenia w szkole policealnej

[1] Zarządzenie Prezydenta m.st. Warszawy nr 1710/2017 z dnia 30 października 2017 r., z późn. zm.
[2] W przypadku naruszenia prawa, zgodnie z Art. 84. Ustawy o zawodach pielęgniarki i położnej „Kto bez wymaganego prawa wykonywania zawodu udziela świadczeń zdrowotnych określonych w art. 4 ust. 1 pkt 1–6 lub art. 5 ust. 1 pkt 1–9, 11 i 12, podlega karze grzywny.” (Dz. U. 2011 nr 174 poz. 1039)

oraz w drodze kursów zawodowych realizowanych przez co najmniej 210 godzin. Absolwent osiąga następujące efekty kształcenia:

1) Wspólne dla wszystkich zawodów (Bezpieczeństwo i higiena pracy, Podejmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej, Język obcy ukierunkowany zawodowo, Kompetencje personalne i społeczne);
2) Wspólne dla zawodów w ramach obszaru medyczno-społecznego (Umiejętności stanowiące podbudowę do kształcenia w zawodzie asystenta osoby z niepełnosprawnością);
3) Właściwe dla kwalifikacji wyodrębnionej w zawodzie asystent osoby z niepełnosprawnością (Organizowanie pracy z osobą niepełnosprawną, Wykonywanie czynności opiekuńczych, Aktywizowanie osoby niepełnosprawnej do samodzielności życiowej, Wspieranie osoby niepełnosprawnej w trudnych sytuacjach życiowych).

2. W organizacjach pozarządowych asystentem osoby z niepełnosprawnością może zostać osoba posiadająca dyplom potwierdzający uzyskanie zawodu asystenta osoby niepełnosprawnej lub zaświadczenie o ukończeniu kwalifikacyjnego kursu zawodowego. Asystentem może zostać również osoba, która w toku innego kształcenia uzyskała te same efekty kształcenia, co asystent (rozszerzone w Załącznik nr 6. Efekty kształcenia w zawodzie asystenta osoby z niepełnosprawnością) i poświadczy to odpowiednim dokumentem (np. potwierdzenie uzyskanych efektów kształcenia wydane przez szkołę, uczelnię, wykaz przedmiotów realizowanych w toku nauczania, zaświadczenie o ukończonym kursie).
3. Podczas naboru kandydatów (zwłaszcza podczas spotkania rekrutacyjnego – Załącznik nr 7. Formularz rekrutacyjny) pracodawca zwraca uwagę na następujące kompetencje:

Kompetencje twarde	Kompetencje miękkie
1) umiejętności praktyczne w świadczeniu wsparcia na rzecz OzN, 2) wiedza na temat niepełnosprawności i elementów wspomagających funkcjonowanie OzN, 3) znajomość przepisów administracyjnych i regulacji prawnych dot. OzN, 4) inne umiejętności wynikające ze zdiagnozowanych potrzeb OzN, np. znajomość języka migowego (w przypadku obsługiwania klientów głuchych), wysoka sprawność fizyczna (w przypadku obsługiwania osób poruszających się na wózku), umiejętność	6) odpowiedzialność, 7) empatia, 8) cierpliwość, wyrozumiałość, 9) elastyczność w działaniu, 10) spostrzegawczość, 11) komunikatywność, 12) dyspozycyjność, 13) gotowość do świadczenia pomocy bez wyręczania, 14) umiejętność słuchania i rozmawiania, 15) otwartość na ludzi (brak myślenia stereotypowego), 16) asertywność, 17) konsekwencja w działaniu,

	prowadzenia osoby niewidomej, umiejętność radzenia sobie z agresją oraz autodestrukcją (w przypadku pracy z osobami mającymi autyzm), 5) umiejętność organizacji pracy własnej,	18) niekonfliktowość, 19) umiejętności interpersonalne, 20) dyskrecja, 21) radzenie sobie ze stresem i trudnymi emocjami.

4. W realizacji usług asystenckich mogą uczestniczyć stażyści, praktykanci poprzez pomoc przy świadczeniu usług asystenckich przez osoby z kwalifikacjami opisanymi powyżej lub wykonywanie drobnych czynności samodzielnie, pod nadzorem osób wykwalifikowanych.
5. W realizacji usług asystenckich mogą także uczestniczyć wolontariusze na zlecenie realizatorów usług na podstawie przepisów Ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i wolontariacie (Dz. U. z 2018 r. poz. 1365). Możliwość tę wskazuje Dział III ww. ustawy, Wolontariat, a w szczególności Art. 42. 1. Wolontariusze mogą wykonywać, na zasadach określonych w niniejszym rozdziale, świadczenia na rzecz:
    1) organizacji pozarządowych oraz podmiotów wymienionych w art. 3 ust. 3 w zakresie ich działalności statutowej, w szczególności w zakresie działalności pożytku publicznego, z wyłączeniem prowadzonej przez nie działalności gospodarczej;
    2) organów administracji publicznej, z wyłączeniem prowadzonej przez nie działalności gospodarczej;
    3) jednostek organizacyjnych podległych organom administracji publicznej lub nadzorowanych przez te organy, z wyłączeniem prowadzonej przez te jednostki działalności gospodarczej.[3]

5. Zasady zatrudnienia asystentów osób z niepełnosprawnością

5.1. Zatrudnianie asystentów przez jednostki samorządu terytorialnego

1. Dla jednostek organizacyjnych m.st. Warszawy realizujących usługi asystenckie, czynnikiem determinującym zatrudnienie pracownika, jest przedstawienie dyplomu potwierdzającego uzyskanie zawodu asystenta osoby niepełnosprawnej lub zaświadczenie o ukończeniu kwalifikacyjnego kursu zawodowego[4].
2. Kandydat posiadający odpowiednie kwalifikacje zawodowe zapraszany jest na spotkanie rekrutacyjne.

5.2. Zatrudnianie asystentów przez organizacje pozarządowe

1. W organizacjach pozarządowych etap pierwszy rekrutacji stanowi przedstawienie dokumentu potwierdzającego uzyskanie efektów kształcenia wskazanych w Rozdziale 4, pkt 2 oraz

[3] Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i wolontariacie (Dz. U. z 2018 r. poz. 1365).
[4] Zgodnie z Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 15 maja 2018 r. w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych (t.j. Dz. U. 2018, poz. 936).

w Załącznik nr 6. Efekty kształcenia w zawodzie asystenta osoby z niepełnosprawnością[5], w tym dyplom potwierdzający uzyskanie zawodu asystenta osoby niepełnosprawnej lub zaświadczenie o ukończeniu kwalifikacyjnego kursu zawodowego i/lub dokument formalny potwierdzający doświadczenie kandydata w pracy z osobą z niepełnosprawnością w wymiarze co najmniej 100 godzin.

2. Osoba posiadająca odpowiednie kwalifikacje zawodowe przechodzi do następnego etapu, który stanowi test wiedzy.
3. Test wiedzy obejmuje następujące obszary:
   1) podmioty zajmujące się wsparciem osób z niepełnosprawnościami w aspekcie ulg, rehabilitacji, dofinansowań (PFRON, NFZ),
   2) rodzaje niepełnosprawności – objawy chorób, sytuacje zagrożenia, zasady postępowania z osobami o danych deficytach,
   3) pierwsza pomoc.
4. Test wiedzy przygotowuje każdy realizator dla kandydatów na asystentów do swojej organizacji.
5. Test wiedzy składa się z co najmniej 20 pytań testowych wielokrotnego wyboru, z zakresu wskazanego w ust. 3.
6. Test wiedzy nie powinien trwać dłużej niż 45 minut.
7. Test wiedzy ocenia realizator.
8. Pozytywny wynik testu oznacza 60% prawidłowo udzielonych odpowiedzi.
9. Kandydaci, którzy ukończyli test z wynikiem pozytywnym są zapraszani na spotkanie rekrutacyjne.
10. Test wiedzy może zostać przeprowadzony przed lub w trakcie spotkania rekrutacyjnego
11. Istotnym elementem w procesie zatrudniania asystenta jest doświadczenie w obszarze wsparcia osób z niepełnosprawnością. Ważne jest bowiem, aby asystent posiadał odpowiednie umiejętności praktyczne niezbędne do wykonywania usługi. Zaleca się, aby kandydat wykazał się doświadczeniem w pracy z osobą z niepełnosprawnością poświadczonym formalnie w wymiarze co najmniej 100 godzin.
12. Do dokumentów formalnych można zaliczyć:
    1) świadectwo pracy,
    2) referencje,
    3) zaświadczenie o zrealizowanym wolontariacie,
    4) umowa cywilno-prawna (tylko w przypadku niemożności uzyskania referencji).
13. Asystent osoby z niepełnosprawnością jest zatrudniany na podstawie umowy o pracę lub umowy zlecenie. Wymiar czasu pracy (pełny lub niepełny) jest ustalany indywidualnie na podstawie dyspozycyjności asystenta i możliwości realizatora.

[5] Podstawa programowa kształcenia w zawodzie Asystent osoby niepełnosprawnej 341202, http://www.koweziu.edu.pl/pp_zawod.php?nr_zawodu=341201 [dostęp: 13 listopada 2018 r.]

14. Wynagrodzenie asystentów powinno odpowiadać ich nakładowi pracy i nie może być niższe niż określone na podstawie przepisów ustawy z dnia 10 października 2002 roku o minimalnym wynagrodzeniu za pracę (Dz.U. 2018 poz. 2177.).

6. Zasady przyznawania i rozliczania usług przez asystentów

6.1. Koordynacja zgłoszeń, przyznawanie i zawieszanie usług

1. Usługi asystenckie przyznawane są odbiorcom, którzy:
   1) wypełnią Kartę Zgłoszeniową,
   2) dostarczą ją niezwłocznie w miejsce wskazane przez realizatora lub uzupełnią ją na pierwszym spotkaniu z asystentem,
   3) poświadczą niepełnosprawność/stopień niepełnosprawności odpowiednim dokumentem,
   4) mają potrzeby adekwatne do celu i zakresu usług asystenckich,
   5) zapoznają się z obowiązującym u realizatora regulaminem świadczenia usług asystenckich.
2. Realizator usług potwierdza przyznanie usług podpisem złożonym na Karcie Zgłoszenia lub z wykorzystaniem systemu informatycznego (jeśli taki jest w dyspozycji realizatora).
3. Kolejne zgłoszenia zapotrzebowania na usługi zgłaszane są drogą pisemną, osobiście, telefonicznie lub mailowo. Zgłoszenia są przyjmowane w miejscach i godzinach wskazanych przez realizatora usług.
4. Każdorazowo zapotrzebowanie na usługę jest weryfikowane pod kątem zakresu i celu, jaki usługa asystencka ma realizować.
5. Realizator wskazuje osobę/y odpowiedzialną/e za obsługę zgłoszeń zapotrzebowania na usługi, tj.: określanie godzin, zakresu i sposobu świadczonych usług (zgodnie z Załącznik nr 2. Schemat rozmowy z odbiorcą przed przyznaniem usługi).
6. Usługi asystenckie realizowane są bezpłatnie lub odpłatnie w stałej wysokości 2 PLN za godzinę (60 minut). Realizator wskazuje szczegóły odpłatności i rozliczania odpłatności w Regulaminie.
7. Na podstawie przyjętego zgłoszenia osoba wskazana przez realizatora sporządza Kartę Zlecenia Usług (według Załącznik nr 4. Karta Zlecenia Usługi).
8. Odwołanie lub przesunięcie terminu usługi przez odbiorcę następuje co najmniej na 6 godzin przed rozpoczęciem zaplanowanego zlecenia.
   1) W przypadku konieczności rezygnacji lub przesunięcia terminu usługi, odbiorca jest zobowiązany poinformować o tym realizatora przynajmniej na 6 godzin przed planowanym rozpoczęciem usługi. Jeżeli cztery kolejne zlecenia zostaną odwołane przez odbiorcę bez zachowania ww. terminu (tj. na mniej niż 6 godzin przed rozpoczęciem realizacji usługi), możliwość skorzystania z usług asystenckich zostaje zawieszona na 1 miesiąc (30 dni) licząc od daty czwartej rezygnacji z zaplanowanych usług bez zachowania ww. terminu.
   2) Jeżeli po wznowieniu usług ponownie odnotowano odwołanie/przesunięcie 4 kolejnych zleceń w terminie późniejszym niż na 6 godzin przed rozpoczęciem realizacji usługi, możliwość

korzystania z usług asystenckich zostaje zawieszona na 3 miesiące od daty czwartej (po wznowieniu) spóźnionej rezygnacji z usług.

3) Zawieszenie realizacji usług nie dotyczy sytuacji losowych odbiorcy usług (np. nagłego pobytu w szpitalu, wypadku).

6.2. Rozliczanie usług przez asystentów

1. Zrealizowane przez asystenta usługi są rozliczane co najmniej raz w miesiącu przez osobę wskazaną przez realizatora, na podstawie wypełnionej Karty Rozliczenia Usług (Załącznik nr 5. Karta Rozliczenia Usługi).

7. Kontrola, monitoring oraz nadzór nad jakością realizacji usług oraz raportowanie

1. Realizator usług jest zobowiązany do monitorowania usług realizowanych przez każdego asystenta w trybie (na miejscu, telefonicznie, mailowo) i czasie (systematycznie lub losowo) co najmniej raz w miesiącu.
2. Monitoring miesięczny powinien być przeprowadzony w stosunku do co najmniej 50% odbiorców usług.
3. Monitoring realizowany w miejscu świadczenia usługi wymaga wcześniejszego uzgodnienia z odbiorcą usług.
4. Jednym z narzędzi do weryfikacji jakości usług asystenckich jest kwestionariusz ankiety telefonicznej/osobistej z odbiorcą. Rozmowa ma na celu sprawdzenie m.in., czy:
   1) usługa odbyła się zgodnie z zamówieniem (w określonym miejscu i czasie),
   2) osoba jest zadowolona z usług asystenta,
   3) ma uwagi co do pracy asystenta,
   4) asystent był punktualny,
   5) asystent radzi sobie ze zleconymi zadaniami,
   6) jakość usług jest odpowiednia dla odbiorcy,
   7) dobrej komunikacji między odbiorcą, a realizatorem;
   8) usługa realizuje zamierzone cele.
5. W ramach dbania o jakość realizacji usług asystent osoby z niepełnosprawnością ma ustalony wspólnie z realizatorem indywidualny plan rozwoju. Rekomendowana tematyka szkoleń obejmuje następujące podstawowe oraz specjalistyczne obszary kompetencji:
   1) etyka pracy,
   2) trening funkcjonalny z elementami ergonomii pracy w kontekście osób z niepełnosprawnościami,
   3) prawa osób z niepełnosprawnościami,
   4) pierwsza pomoc,
   5) sposoby/techniki komunikacji z odbiorcą usług,

6) motywowanie i wspieranie w aktywności osób z niepełnosprawnościami,
7) techniki przenoszenia,
8) alternatywne formy komunikacji (systemy znaków manualnych, graficznych, przestrzenno-dotykowych),
9) seksualność u osób z niepełnosprawnością intelektualną,
10) techniki radzenia sobie ze stresem i negatywnymi emocjami (doraźne i długofalowe),
11) asertywność,
12) komunikacja interpersonalna.

6. W celu zapobiegania wypaleniu zawodowemu, wzajemnego wsparcia i wymiany doświadczeń, asystent osoby z niepełnosprawnością ma zapewnione cykliczne konsultacje indywidualne i grupowe (z psychologiem, terapeutą z odpowiednimi kwalifikacjami) oraz spotkania z pracodawcą. Celem dbałości o motywację i rozwój asystenta odbywają się oceny cykliczne prowadzone przez bezpośredniego przełożonego.
7. Organizacje pozarządowe realizujące usługi asystenckie prowadzą monitoring jakości usług z wykorzystaniem Załącznika 9 i raportują je do Centrum Usług Społecznych „Społeczna Warszawa" w formie elektronicznej raz na 6 miesięcy.
8. Centrum Usług Społecznych „Społeczna Warszawa" dokonuje analizy monitoringu i przedstawia wyniki wszystkim realizatorom oraz Biuru Pomocy i Projektów Społecznych Urzędu Miasta Stołecznego Warszawy.
9. Opracowane Standardy podlegają okresowej ewaluacji przez Centrum Usług Społecznych „Społeczna Warszawa", która może mieć również charakter ewaluacji wewnętrznej (np. „on-going").

Załączniki

Załącznik nr 1. Regulamin programu „Asystent Osoby z Niepełnosprawnością”

Regulamin programu „Asystent Osoby z Niepełnosprawnością”

I. Zasady ogólne

1. Usług asystenckie, zwane dalej „usługami”, realizowane są na terenie m.st. Warszawy z zastrzeżeniem zapisów w rozdziale III, pkt 2 niniejszego Regulaminu.
2. Usług asystenckie są realizowane zgodnie ze „Standardem realizacji usług asystenckich osób z niepełnosprawnościami na terenie m.st. Warszawy”, zwanym dalej „Standardem”.
3. Odbiorcami usług asystenckich, zwanymi dalej „odbiorcami usług” są osoby z niepełnosprawnościami, zgodnie z rozdziałem 2 Standardu [ewentualnie do*pisać grupę docelową odbiorców oraz stopnie niepełnosprawności, które obejmuje usługa asystencka*]
4. Realizatorem usług jest … [*wpisać dane i adres realizatora*].
5. Usługi realizowane są przez asystentów osób z niepełnosprawnościami, zwanych dalej „asystentami”, zatrudnionymi przez realizatora.
6. Usługi mogą być realizowane przy udziale stażystów, praktykantów i wolontariuszy.
7. Do obsługi programu realizator wyznacza osobę odpowiedzialną m.in. za przyjmowanie zgłoszeń od odbiorców usług, przygotowanie grafiku pracy, prowadzenie monitoringu jakości usług.
8. Realizując usługi realizator kieruje się poniższymi zasadami:
   8.1. Akceptacja – oparta na zasadach tolerancji, poszanowania godności, swobody wyboru, wartości i celów życiowych odbiorców usług,
   8.2. Indywidualizacja – podmiotowe podejście do odbiorcy usług, jego niepowtarzalnej osobowości, z prawami i potrzebami,
   8.3. Poufność – respektowanie prywatności i nieujawniania informacji przekazanych przez odbiorcę bez jego zgody i wiedzy (z wyłączeniem sytuacji wynikających z obowiązujących przepisów prawa),
   8.4. Prawo do samostanowienia – prawo do wolności i odpowiedzialności za swoje życie (z wyłączeniem sytuacji wymagających ratowania zdrowia i życia odbiorcy),
   8.5. Udostępnianie zasobów – zobowiązanie do poszukiwania możliwości zaspokojenia uzasadnionych potrzeb odbiorcy usług związanych z występowaniem przyczyn korzystania z usług,
   8.6. Neutralność – poszukiwanie sposobów rozwiązań związanych z powodem, dla którego odbiorca korzysta z usług, niezależnie od poglądów i przyjmowanych przez asystenta postaw,
   8.7. Dobro rodziny i poszczególnych jej członków – uwzględnienie podczas realizacji usług korzyści poszczególnych członków środowiska rodzinnego odbiorcy.
9. Realizator dba o odpowiednie wykształcenie i przygotowanie kadry do realizacji usług.

10. Realizator nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody powstałe w trakcie świadczenia usług, które wynikają z działania osób niezatrudnionych w celu świadczenia usług.
11. Realizator ma prawo odmówić realizowania usług:
    11.1. w sytuacjach zagrażających zdrowiu lub życiu odbiorcy usług, asystentów, stażystów, wolontariuszy lub osób trzecich,
    11.2. w sytuacjach, w których okoliczności wskazują na możliwość wywołania szkody osobom trzecim lub łamania przepisów prawa,
    11.3. będących usługami wyłącznie o charakterze pielęgnacyjnym i higienicznym,
    11.4. bez aktywnego udziału odbiorcy usług.

II. Zakres usług

1. Usługami nadrzędnymi i realizowanymi w pierwszej kolejności w ramach asystencji są usługi z katalogu usług podstawowych określonych w ust. 8, mające charakter terminowy – zamówione na konkretny termin – wspierające aktywność, dążenie do samodzielności i pełnienie ról społecznych przez odbiorcę usług, np. wizyta lekarska, wizyta w urzędzie, rehabilitacja, dotarcie do pracy, uczelni, itp.
2. Każda usługa jest realizowana przy aktywnym uczestnictwie odbiorcy usług.
3. Usługi są realizowane zgodnie z indywidualnymi potrzebami odbiorcy, co oznacza, że odbiorca ma wpływ na wymiar i zakres usług asystenckich, adekwatnie do posiadanych przez realizatora możliwości organizacyjnych i finansowych.
4. Asystent realizuje usługi na rzecz odbiorcy – osoby z niepełnosprawnością, a nie dla poszczególnych członków rodziny odbiorcy.
5. Asystent nie podejmuje decyzji za odbiorcę usługi, jego rolą jest pomoc w jej podjęciu i dalszej realizacji, głównie w obszarach społecznym, edukacyjnym i zawodowym.
6. Koszty związane z realizacją usługi asystenckiej (np. bilet do kina, na mecz) pokrywa odbiorca usług.
7. Usługi asystenckie nie są usługami opiekuńczymi lub specjalistycznymi usługami opiekuńczymi zdefiniowanymi w ustawie z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U.2018.0.1508).
8. Do katalogu podstawowych usług realizowanych przez asystentów należy w szczególności wsparcie:
    1) w przemieszczaniu się:
        a. do lekarza, na zabiegi z zakresu fizjoterapii lub zabiegi fizjoterapeutyczne, zajęcia terapeutyczne;
        b. do szkoły, na uczelnię, na kursy i szkolenia zawodowe;
        c. w inne wybrane przez odbiorcę miejsce (np. dom, praca, kościół, urząd, dworzec, miejsce spotkania z rodziną i znajomymi).
    2) poza domem:
        a. w załatwianiu spraw urzędowych;
        b. poprzez towarzyszenie w korzystaniu z dóbr kultury (np. muzeum, teatr, kino, koncert itp.);

c. poprzez towarzyszenie w korzystaniu z zajęć i obiektów sportowych i rekreacyjnych (np. basen, siłownia itp.) tj. pomoc do momentu rozpoczęcia zajęć (np. pomoc w przygotowaniu się do zajęć, założenie kostiumu);

d. poprzez komunikację z otoczeniem;

e. w jednorazowych zakupach okazjonalnych (np. ubrań, obuwia, sprzętu elektronicznego), przy zastrzeżeniu aktywnego uczestnictwa odbiorcy usług (jednorazowo asystent może pomóc przynieść zakupy o wadze do 5 kg).

3) w domu:

a. w pisaniu pism, listów osobom niewidomym oraz niezdolnym do samodzielnego pisania ręcznego czy komputerowego;

b. w zadaniach sprawiających dużą trudność odbiorcy usług przy aktywnym jego udziale w wykonywanej czynności;

c. w czytaniu prasy, książek, korespondencji osobom niezdolnym do samodzielnego czytania;

d. w korzystaniu z technologii (np. pomoc w wykonywaniu połączeń telefonicznych, korzystanie z komputera);

e. w towarzyszeniu w aktywnym spędzaniu wolnego czasu (np. gry planszowe, rozwijanie pasji).

9. Nie ma możliwości świadczenia usługi towarzyszącej bez usługi podstawowej, tzn. że nie można zamówić usługi asystenckiej do pomocy w skorzystaniu z toalety. Niemniej podczas wyjścia np. do kina, asystent pomoże odbiorcy skorzystać z toalety.
10. Czynności towarzyszące wykonywane są wyłącznie w charakterze dodatkowym i niezbędnym podczas trwania usługi asystenckiej. Tym samym czas realizacji usług towarzyszących nie przeważa nad czasem realizacji usług podstawowych.
11. Asystent ma prawo odmówić realizacji usług wyłącznie higienicznych i pielęgnacyjnych.
12. Asystent ma prawo odmówić realizacji usług, bez aktywnego udziału odbiorcy usług.
13. Odbiorcy usług mają prawo równolegle korzystać z usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych, które zostały wskazane w ustawie o pomocy społecznej oraz opisane w „Standardach usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych realizowanych przez m.st. Warszawę w zakresie zadań własnych gminy” . Usługi asystenckie stanowią uzupełnienie usług opiekuńczych i specjalistycznych usług opiekuńczych.
14. Usługą towarzyszącą nie może być aplikowanie leków odbiorcy. Aplikowanie leków jest czynnością medyczną realizowaną przez osoby wykonujące zawody medyczne. Wykonywanie zaleceń lekarskich, w tym podawanie leków, zgodnie z obowiązującymi przepisami należy do kompetencji m.in. pielęgniarki. Asystent może przekazać odbiorcy leki wskazane przez niego, lub zgodnie z pisemnymi zaleceniami lekarza.
15. Asystent podczas realizacji usługi nie wykonuje czynności medycznych (np. cewnikowanie, zmiana opatrunków, zmiana pozycji ułożeniowej, toaleta przeciwodleżynowa).
16. Usługi asystenckie nie są realizowane w placówkach, które zapewniają całodobową opiekę (np. DPS, ZOL), w placówkach rehabilitacji (np. WTZ), w placówkach edukacyjnych (np. szkoła, uczelnia), ponieważ te co do zasady winny zapewnić niezbędną opiekę beneficjentom placówek, zgodnie z zapisami w ich statuach i regulaminach.

17. Usługi asystenckie świadczone są w wymiarze maksymalnie 10 godzin w tygodniu.

III. Obszar działania

1. Usługi asystenckie realizowane są na rzecz mieszkańców m.st. Warszawy, na terenie Warszawy.
2. W przypadku konieczności dojazdu odbiorcy usług poza Warszawę, usługi mogą być świadczone w odległości do 20 km od granic administracyjnych Warszawy.

IV. Ramy czasowe realizacji usług

1. Usługi są realizowane … dni w tygodniu w godzinach … - …. . [*wpisać liczbę dni w tygodniu oraz godziny*]
2. Odbiorca usług może korzystać z usług w wymiarze od 1 godziny do 10 godzin w tygodniu w zależności od możliwości organizacyjnych i/lub finansowych realizatora.
3. W przypadku braku możliwości zrealizowania usług w umówionym terminie realizator powiadamia odbiorcę i uzgadnia nowy termin realizacji usługi.
4. Usługi nie są realizowane w święta określone w przepisach ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz.U.2015.0.90). [*zmienić jeśli realizator przewiduje inne ramy czasowe*]

V. Odpłatność za usługi

1. Usługi są świadczone *odpłatnie (2 PLN za godzinę – 60 minut – usługi)/nieodpłatnie*. [*zaznaczyć odpowiednie*]
2. *Jeśli odpłatnie: wskazać procedurę regulowania opłaty (z góry, po każdej usłudze, za pokwitowaniem KP, miesięcznie, gotówką w siedzibie realizatora, przelewem na wskazany numer konta)*.
3. *Jeśli odpłatnie: Opłata za usługi nie jest zwracana w przypadku skrócenia zaplanowanego czasu usługi.*
4. *Jeśli odpłatnie: W przypadku niewykonania usługi z winy realizatora, zwrotowi podlega wniesiona opłata w wysokości kwoty proporcjonalnej do czasu niewykonanej usługi.*
5. Dodatkowe koszty związane z wykonywaniem czynności asystenckich (np. opłata za bilet do kina, na mecz), ponosi odbiorca usług.

VI. Procedura zgłaszania do programu oraz przyjmowanie zgłoszeń w zakresie zapotrzebowania na usługi

1. Osoba przystępująca do programu pierwszy raz zobowiązana jest dostarczyć uzupełnioną i podpisaną Kartę Zgłoszenia do programu (Załącznik nr 3. Karta Zgłoszenia) lub uzupełnić ją w trakcie realizacji pierwszej usługi.
2. Przed przystąpieniem do realizacji usługi asystenckiej odbiorca lub opiekun zobowiązany jest do odpowiedzi na pytania zawarte w Załącznik nr 2. Schemat rozmowy z odbiorcą przed przyznaniem usługi, a realizator jest zobowiązany do przekazania zebranych informacji asystentowi, który będzie realizował usługę.

3. Podczas przekazania Karty Zgłoszenia odbiorca usług okazuje do wglądu realizatorowi lub asystentowi dokumenty wskazane w Karcie Zgłoszenia. Realizator lub asystent potwierdza uprawnienie do korzystania z usług własnoręcznym podpisem na Karcie Zgłoszenia.
4. Odbiorca usług zobowiązany jest zgłaszać realizatorowi każdą zmianę danych zawartych w Karcie Zgłoszeniowej.
5. Karta Zgłoszenia do programu powinna być przekazana najpóźniej podczas pierwszego spotkania z asystentem.
6. Zgłoszenia zapotrzebowania na usługi przyjmowane są drogą pisemną, telefoniczną, elektroniczną lub osobie pod adresem: … [*wskazać właściwie oraz wpisać adres/y, nr telefonu, adres e-mail*]
7. Zgłoszenia są przyjmowane w dniach … w godzinach … . [*wpisać dni oraz godziny*]
8. Za wiedzą i zgodą osoby z niepełnosprawnością zgłoszenia mogą dokonać inne podmioty: rodzina, znajomi, instytucje pomocy społecznej, organizacje pozarządowe, asystenci.
9. Określenie godzin, zakresu i sposobu realizowanych usług następuje między realizatorem, a odbiorcą lub osobą przez niego upoważnioną.
10. Asystent nie jest upoważniony do przyjmowania zgłoszeń, ustalania czasu i zakresu usług. W uzasadnionych przypadkach w obecności odbiorcy, asystent może w jego imieniu przekazać zgłoszenie realizatorowi.
11. Odwołanie usług bądź dokonanie zmiany terminu przez odbiorcę u realizatora, następuje co najmniej na 6 godzin przed rozpoczęciem zaplanowanego zlecenia.
    11.1. W przypadku konieczności rezygnacji lub przesunięcia terminu usługi, odbiorca jest zobowiązany poinformować o tym realizatora na przynajmniej 6 godzin przez planowanym rozpoczęciem usługi. Jeżeli cztery kolejne zlecenia zostaną odwołane przez odbiorcę bez zachowania ww. terminu (tj. na mniej niż 6 godzin przed rozpoczęciem realizacji usługi lub w momencie jej rozpoczęcia) możliwość skorzystania z usług asystenckich zostaje zawieszona na 1 miesiąc (30 dni) licząc od daty czwartej rezygnacji z usług bez zachowania ww. terminu.
    11.2. Jeżeli po wznowieniu usług ponownie odnotowano odwołanie/przesunięcie 4 kolejnych zleceń w terminie późniejszym niż na 6 godzin przed rozpoczęciem realizacji usługi możliwość korzystania z usług asystenckich zostaje zawieszona na 3 miesiące od daty czwartej (po wznowieniu) spóźnionej rezygnacji z usług.
    11.3. Zawieszenie realizacji usług nie dotyczy sytuacji losowych odbiorcy usług (np. nagłego pobytu w szpitalu, wypadku).

VII. Sposób realizacji usługi

1. Usługi są realizowane przez asystentów lub inne upoważnione osoby wskazane przez realizatora.
2. Asystent legitymuje się identyfikatorem wydanym przez realizatora (Załącznik nr 8. Identyfikator asystenta).
3. Usługi są realizowane w czasie i zakresie ustalonym pomiędzy realizatorem, a odbiorcą.
4. Usługi są realizowane na zasadzie współdziałania odbiorcy i asystenta.

5. Podmiotem pracy asystenta jest odbiorca usługi. Asystent jest zobowiązany do uwzględniania wpływu odbiorcy na podejmowane wspólnie czynności i własną sytuację życiową.
6. Praca asystenta ma na celu kompensację ograniczeń spowodowanych niepełnosprawnością odbiorcy, stymulowanie do podejmowania aktywności i samodzielności.
7. Prócz spraw bieżących podczas usługi podejmowane są działania zmierzające do poprawy sytuacji i funkcjonowania odbiorcy.
8. W uzasadnionych przypadkach asystent sam lub z osobą upoważnioną planuje szczegółowe zajęcia na czas usługi.
9. Usługa rozpoczyna się w miejscu i o godzinie wskazanych w Karcie Zlecenia. Usługa kończy się potwierdzeniem wykonanej przez asystenta pracy podpisaniem Karty Rozliczenia Usługi przez odbiorcę.

VIII. Pozostałe zasady realizacji

1. W celu zapewnienia wysokiej jakości usług, czynności podejmowane w trakcie spotkań asystenta z odbiorcą poddawane są kontroli i są monitorowane przez realizatora, zgodnie ze standardami.

Załącznik nr 2. Schemat rozmowy z odbiorcą przed przyznaniem usługi

1. Dane odbiorcy usług:

Imię i nazwisko: ……

2. Opis niepełnosprawności:

a) Jakie orzeczenie o niepełnosprawności Pan/Pani posiada?

- ☐ o znacznym stopniu niepełnosprawności
- ☐ o umiarkowanym stopniu niepełnosprawności
- ☐ o zaliczeniu do I grupy inwalidzkiej
- ☐ o zaliczeniu II grupy inwalidzkiej
- ☐ o całkowitej niezdolności do pracy
- ☐ o niezdolności do pracy w gospodarstwie rolnym

b) Rodzaj niepełnosprawności:

- ☐ Ruchowa ……
- ☐ Intelektualna ……
- ☐ Narządu wzroku ……
- ☐ Narządu słuchu ……
- ☐ Choroby neurologiczne ……
- ☐ Choroby psychiczne ……
- ☐ Choroby układu oddechowego i krążenia ……
- ☐ Choroby układu pokarmowego ……
- ☐ Choroby układu moczowo-płciowego ……
- ☐ Inne ……

c) Szczególne zachowania odbiorcy, o których asystent powinien wiedzieć przed rozpoczęciem usługi (obawa przed psem, kobietą/mężczyzną, uciekanie, agresja w konkretnych sytuacjach) [*Pytanie skierowane jest głównie do opiekunów osób z niepełnosprawnością. Warto poprosić rozmówcę o szczerość celem zachowania bezpieczeństwa zarówno asystenta, jak i samego odbiorcy*]

……

……

……

……

3. Sprzęty specjalistyczne, z których korzysta odbiorca (w tym waga i parametry techniczne):

……

……

……

4. Bariery architektoniczne (np. czy blok i miejsce docelowe są dostosowane do potrzeb OzN)?

   ……

   ……

   ……

5. Zapotrzebowanie na usługę:

   a) W jakich czynnościach potrzebuje Pan/Pani wsparcia asystenta?

w domu
☐ w pisaniu pism, listów osobom niewidomym oraz niezdolnym do samodzielnego pisania ręcznego czy komputerowego;
☐ w zadaniach sprawiających dużą trudność odbiorcy usług przy aktywnym jego udziale w wykonywanej czynności;
☐ w czytaniu prasy, książek, korespondencji osobom niezdolnym do samodzielnego czytania;
☐ w korzystaniu z technologii (np. pomoc w wykonywaniu połączeń telefonicznych, korzystanie z komputera);
☐ w towarzyszeniu w aktywnym spędzaniu wolnego czasu (np. gry planszowe, rozwijanie pasji).
poza domem
☐ w załatwianiu spraw urzędowych;
☐ poprzez towarzyszenie w korzystaniu z dóbr kultury (np. muzeum, teatr, kino, koncert itp.);
☐ poprzez towarzyszenie w korzystaniu z zajęć i obiektów sportowych i rekreacyjnych (np. basen, siłownia itp.) tj. pomoc do momentu rozpoczęcia zajęć (np. pomoc w przygotowaniu się do zajęć, założenie kostiumu);
☐ poprzez komunikację z otoczeniem;
☐ w jednorazowych zakupach okazjonalnych (np. ubrań, obuwia, sprzętu elektronicznego), przy zastrzeżeniu aktywnego uczestnictwa odbiorcy usług (jednorazowo asystent może pomóc przynieść zakupy o wadze do 5 kg).
w przemieszczaniu się
☐ do lekarza, na zabiegi z zakresu fizjoterapii lub zabiegi fizjoterapeutyczne, zajęcia terapeutyczne;
☐ do szkoły, na uczelnię, na kursy i szkolenia zawodowe;
☐ w inne wybrane przez odbiorcę miejsce (np. dom, praca, kościół, urząd, dworzec, miejsce spotkania z rodziną i znajomymi).

   b) Jak często potrzebuje Pan/Pani wsparcia asystenta i w jakim wymiarze godzin?

☐ 1 w tygodniu	☐ 1-2 h
☐ 2 razy w tygodniu	☐ 3-5 h
☐ 3 razy w tygodniu	☐ 6-8 h
☐ 4 razy w tygodniu	☐ 9-10 h
☐ 5 razy w tygodniu	

6. Preferencje względem asystenta:
   - ☐ Brak
   - ☐ Kobieta
   - ☐ Mężczyzna

Załącznik nr 3. Karta Zgłoszenia

1. Dane odbiorcy usług:

Imię i nazwisko: ……
Adres zamieszkania: ul. ……, kod pocztowy: ……
Telefon: …… E-mail: ……
Data urodzenia: ☐☐☐☐☐☐☐☐

Osoba upoważniona do kontaktu lub opiekun prawny:
Imię i nazwisko: ……
Opiekun prawny: ☐ TAK / ☐ NIE Pełnomocnik: ☐ TAK / ☐ NIE
Telefon: …… E-mail: ……

Oświadczam, że posiadam ważne orzeczenie o:

- ☐ Niepełnosprawności (do dnia ……)
- ☐ Lekkim stopniu niepełnosprawności
- ☐ Umiarkowanym stopniu niepełnosprawności
- ☐ Znacznym stopniu niepełnosprawności
- ☐ Zaliczeniu do I grupy inwalidzkiej
- ☐ Zaliczeniu do II grupy inwalidzkiej
- ☐ O całkowitej niezdolności do pracy
- ☐ O niezdolności do pracy w gospodarstwie rolnym
- ☐ Inny równoważny dokument stwierdzający niepełnosprawność

Nazwa i nr dokumentu: ……
Nazwa i nr dokumentu dotyczącego opieki prawnej/pełnomocnika: ……

Potwierdzam uprawnienie do korzystania z usług asystenckich

…… (Data i podpis odbiorcy usług)

…… (Podpis asystenta/realizatora)

2. **Dane innych osób/podmiotów zgłaszających odbiorcę do programu:**

Imię i nazwisko osoby zgłaszającej/ Nazwa podmiotu:
……
Adres: ul. ……, kod pocztowy: ……
Telefon: …… E-mail: ……

3. **Oświadczenia i upoważnienia:**

a) Oświadczam, że zapoznałem/am się i akceptuję warunki Regulaminu programu „Asystent Osoby z Niepełnosprawnością”

……
(Data i podpis odbiorcy usług)

b) Upoważniam osoby/ podmioty wskazane w punkcie 2 do zgłoszenia zapotrzebowania na usługi asystenckie w moim imieniu

……
(Data i podpis odbiorcy usług lub opiekuna prawnego)

Załącznik nr 4. Karta Zlecenia Usługi

Karta Zlecenia usługi asystenckiej

Imię i nazwisko asystenta: ……

Imię i nr identyfikacyjny odbiorcy usług: Pan/Pani …… numer ID: ……..

Zakres usług

Data: ……

Opis zrealizowanych czynności między godziną …… a ……:

- ……..
- ……..
- ……..
- ……..

Potwierdzenie realizacji usługi

Potwierdzam, że wyżej wymienione czynności zostały wykonane:

…… (podpis asystenta)

…… (podpis odbiorcy usług lub osoby upoważnionej)

Załącznik nr 5. Karta Rozliczenia Usługi

Karta rozliczenia usług nr ……/……

Nr identyfikatora asystenta

Imię i nazwisko asystenta ……

Rozliczenie tygodniowe/ dwutygodniowe za okres: ……

Data rozliczenia: ……

Lp.	Data	Imię i nazwisko odbiorcy usług	Liczba godzin zleconych	Liczba godzin zrealizowanych	Czas pracy	Kwota odpłatności wg przyznanych usług*	Kwota wpłaty przyjęta przez asystenta i rozliczona przez realizatora za usługę*
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
				SUMA			

* w przypadku odpłatnego świadczenia usług

Potwierdzam zgodność Karty Rozliczenia Usługi z Kartami Zleceń:

…… Data i podpis realizatora

…… Data i podpis asystenta

…… Pieczątka realizatora

Załącznik nr 6. Efekty kształcenia w zawodzie asystenta osoby z niepełnosprawnością[6]

Organizowanie pracy z osobą z niepełnosprawnością	Wykonywanie czynności opiekuńczych	Aktywizowanie osoby z niepełnosprawnością do samodzielności życiowej	Wspieranie osoby z niepełnosprawnością w trudnych sytuacjach życiowych
Analiza dokumentacji dotyczącej sytuacji zdrowotnej i społecznej OzN	Przestrzeganie procedur i standardów opieki środowiskowej	Inicjowanie i podtrzymywanie relacji międzyludzkich oraz współdziałanie z osobami z najbliższego środowiska	Określenie metod integracji OzN ze środowiskiem lokalnym
Rozpoznanie warunków życia OzN	Rozpoznaje objawów zaburzeń psychosomatycznych u OzN	Analiza przyczyn występowania i metod rozwiązywania problemów społecznych i osobistych OzN	Wspieranie OzN w integracji ze społeczeństwem
Wnioskowanie o sytuacji OzN z danych zawartych w dokumentacji	Rozpoznanie stanu zagrożenia zdrowia i życia OzN	Pomoc i udzielanie wsparcia OzN w rozwiązywaniu problemów społecznych i osobistych	Aktywizacja środowiska społecznego do działań na rzecz OzN
Rozpoznanie objawów chorobowych u OzN w kontekście układów i narządów	Udzielenie pierwszej pomocy w stanach zagrożenia zdrowia i życia OzN	Planowanie metod przygotowania OzN do korzystania ze sprzętu i pomocy technicznych	Asysta OzN w pełnieniu ról społecznych
Rozróżnienie rodzajów i stopni niepełnosprawności	Przestrzeganie zasad i określenie metod i technik wykonywania czynności pielęgnacyjnych i higienicznych	Pomoc OzN w korzystaniu ze sprzętu i pomocy technicznych ułatwiających samodzielne wykonywanie codziennych czynności	Dobór metod i technik pracy z OzN
Ocena możliwości i ograniczeń OzN z uwagi na wiek, stan fizyczny, psychiczny i niepełnosprawność	Określenie rodzajów narzędzi pracy oraz środków i materiałów do wykonywania czynności pielęgnacyjnych i higienicznych u OzN	Przygotowanie OzN oraz jej rodzinę do samoopieki	Przestrzeganie zasad opracowywania planu wsparcia OzN
Diagnoza potrzeb i problemów psychospołecznych	Pomoc OzN w zaspakajaniu potrzeb fizjologicznych	Charakteryzowanie metod organizowania czasu wolnego OzN	Opracowanie, monitorowanie i ocena realizacji planu wsparcia OzN
Przestrzeganie zasad indywidualizacji i podmiotowości w zaspokajaniu potrzeb i rozwiązywaniu problemów OzN	Przestrzega zasad i określenie metod zapobiegania odleżynom i odparzeniom u OzN	Organizacja czasu wolnego OzN z wykorzystaniem zasobów środowiska lokalnego	Reprezentowanie OzN w negocjacjach z instytucjami, organizacjami, specjalistami i indywidualnymi osobami świadczącymi różne formy pomocy

[6] Opracowano na podstawie: Podstawa programowa kształcenia w zawodzie Asystent osoby niepełnosprawnej 341202, http://www.koweziu.edu.pl/pp_zawod.php?nr_zawodu=341201 [dostęp: 13 listopada 2018 r.]

Organizacja środowiska życia OzN z uwzględnieniem potrzeb i problemów	Pomo OzN w prowadzeniu gospodarstwa domowego	Planowanie metod, form, technik i środków terapii zajęciowej OzN	Współpraca ze specjalistami w opracowaniu programu kompleksowej pomocy OzN
Opracowanie i przestrzeganie zasad indywidualnego planu współdziałania z OzN	Pomoc OzN w przyjmowaniu leków zleconych przez lekarza	Motywowanie OzN do aktywnego spędzania czasu wolnego i rozwijania zainteresowań z uwzględnieniem potrzeb	Analiza systemu wsparcia i poradnictwa społecznego OzN
Planowanie i dobór metod, technik i narzędzi pracy z OzN	Analiza rodzajów i technik wykonywania ćwiczeń usprawniających ruchowo oraz gimnastyki oddechowej OzN	Dobór metod aktywizowania OzN w zależności od jej wieku, stanu jej zdrowia i niepełnosprawności	Współpraca z grupami wsparcia, organizacjami pozarządowymi i JST działającymi na rzecz OzN w środowisku lokalnym
Planowanie technik monitorowania podjętych działań	Prowadzenie podstawowych ćwiczeń gimnastycznych uzgodnionych ze specjalistą	Pomoc OzN w korzystaniu z kompleksowej rehabilitacji	Przestrzeganie zasad pozyskiwania środków finansowych z pomocy społecznej i innych instytucji
Prowadzenie dokumentacji pracy z OzN	Pomaga OzN w korzystaniu ze świadczeń opieki zdrowotnej	Przestrzeganie zasad bezpieczeństwa podczas aktywizowania OzN	Pomoc OzN w uzyskaniu środków finansowych na rehabilitację
	Przestrzeganie zasad obsługi sprzętu rehabilitacyjnego i stosowania przedmiotów ortopedycznych		Analiza funkcji i zadań instytucji i organizacji świadczących pomoc OzN
	Pomoc OzN w korzystaniu ze sprzętu rehabilitacyjnego, ortopedycznego		Pomoc OzN w korzystaniu ze świadczeń pomocy społecznej i innych instytucji
	Przestrzeganie zasad współpracy z wolontariatem w opiece nad OzN		Pomoc OzN w korzystaniu z ofert edukacyjnych, poradnictwa zawodowego i w podejmowaniu zatrudnienia
	Współpraca z wolontariuszami w opiece nad OzN		Ocena rodzajów barier architektonicznych i komunikacyjnych
			Organizacja działań prowadzących do usuwania barier architektonicznych i komunikacyjnych
			Analiza Kart Praw Osób Niepełnosprawnych
			Stosowanie przepisów prawa dotyczących opieki zdrowotnej państwa, prawa opiekuńczego, prawa o ubezpieczeniach społecznych i pomocy społecznej
			Stosowanie przepisów prawa dotyczących uprawnień OzN i ochrony jej interesów
			Pomoc OzN w załatwianiu spraw urzędowych

Załącznik nr 7. Formularz rekrutacyjny

Niniejszy załącznik zawiera przykładowe pytania, które warto zadać kandydatom na asystenta osoby z niepełnosprawnością podczas spotkania rekrutacyjnego celem bliższego poznania ich cech i kompetencji.

1. Dlaczego chce Pan/Pani zostać asystentem osoby z niepełnosprawnością?
2. Proszę opisać swoje doświadczenie w pracy z osobami z niepełnosprawnością:
   a) Gdzie Pan/ Pani pracował/a?
   b) Co się Panu/ Pani podobało w ówczesnej pracy?
   c) Co się Panu/ Pani nie podobało w ówczesnej pracy?
   d) Jakie sukcesy osiągnął/ osiągnęła Pani w swojej pracy? Z czego jest Pan/ Pani zadowolony/a?
   e) Co było dla Pana/ Pani trudne?
   f) Co z perspektyw czasu, zrobiłby Pan/ zrobiłaby Pani inaczej?
3. Jakie cechy, umiejętności Pana/Pani zdaniem powinien posiadać asystent osoby z niepełnosprawnością?
4. Które z tych cech, umiejętności posiada Pan/Pani?
5. Jakie Pana/ Pani mocne strony (cechy osobowościowe i umiejętności) pomagają w pracy z osobami z niepełnosprawnością?
6. Proszę opisać sytuację, w której dana cecha/ umiejętność pomogła i w jaki sposób?
7. Jakie obszary do rozwoju zauważa Pan/ Pani w swojej pracy?
8. Nad czym Pan/ Pani chciałaby pracować, czego się nauczyć w kontekście działania z osobami z niepełnosprawnością?
9. Czego się Pan/ Pani obawia w pełnieniu roli asystenta osoby z niepełnosprawnością?
10. Czego Pan/ Pani oczekuje od wykonywanej pracy?
11. Proszę sobie wyobrazić, że jedzie Pan/ Pani do odbiorcy usług i na miejscu okazuje się, że odbiorca odwołuje zlecenie. Jak Pan/ Pani się zachowuje w takiej sytuacji?
12. Z którą grupą osób z niepełnosprawnością lubi Pan/Pani pracować najbardziej i dlaczego?
13. Jak Pan/Pani rozumie zasadę pn. akceptacja/indywidualizacja/poufność zawartą w regulaminie programu?
14. Czym dla Pana/Pani jest kompensacja niepełnosprawności? Jak Pan/Pani rozumie to sformułowanie?
15. Jakie dodatkowe kursy, szkolenia miał/a Pan/Pani okazję odbyć?

Załącznik nr 8. Identyfikator asystenta

LOGO	Nazwa i adres realizatora lub pieczęć realizatora
Zdjęcie	Nr identyfikatora
Imię i nazwisko	
Asystent osoby z niepełnosprawnością	
Dane kontaktowe: Nr telefonu: …… e-mail: ……	
W przypadku znalezienia identyfikatora prosimy o kontakt pod nr ……	

Załącznik nr 9. Karta monitoringu jakości usług – statystyki zbiorcze

Załącznik w formacie xls.

Załącznik nr. 10. Klauzula informacyjna o przetwarzaniu danych osobowych dla odbiorcy usług

Na podstawie art. 13 ust.1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu tych danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych) – zwanego dalej „Rozporządzeniem", uprzejmie informuję, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych przetwarzanych w ramach realizacji programu „Asystent osoby z niepełnosprawnością" jest … . [*wpisać nazwę i adres realizatora*]
2. Administrator powołał inspektora ochrony danych, z którym można się skontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych, pisząc na adres e-mail: ..... lub na adres do korespondencji podany w ust. 1.
3. Administrator danych osobowych i przetwarza Pani/Pana dane osobowe w oparciu o Pani/Pana dobrowolną zgodę, na podstawie:
   a. art. 6 ust. 1 lit. a) Rozporządzenia, w zakresie uczestnictwa w programie oraz
   b. art. 6 ust. 1 lit. c) Rozporządzenia, w zakresie realizacji przez Administratora ciążących na nim obowiązków prawnych, w tym rozliczania programu oraz archiwizacji.
4. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą wyłącznie w celu realizacji programu „Asystent osoby z niepełnosprawnością".
5. W związku z przetwarzaniem danych w celach, o których mowa w ust. 3, odbiorcą Pani/Pana danych osobowych mogą być osoby upoważnione do przetwarzania danych osobowych, a także kontrahenci realizatora [*wpisać dane realizatora*], o ile dostęp do Pani/Pana danych osobowych jest niezbędny do realizacji powierzonych im zadań oraz inne uprawnione instytucje świadczące swoje usługi na podstawie zapisów ustawy o pomocy społecznej.
6. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres realizacji w stosunku do Pani/ Pana programu „Asystent osoby z niepełnosprawnością" oraz okresu niezbędnego do rozliczenia i zarchiwizowania dokumentacji dotyczącego tego programu.
7. W związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do treści swoich danych, do ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia ich przetwarzania i przenoszenia, a także prawo do wniesienia sprzeciwu, oraz inne uprawnienia w tym zakresie wynikające z obowiązujących przepisów prawa.
8. Żądanie usunięcia danych osobowych spowoduje brak możliwości uczestniczenia w programie.
9. Przysługuje Pani/Panu prawo do cofnięcia tej zgody w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem, z obowiązującym prawem.
10. W przypadku powzięcia informacji o niezgodnym z prawem przetwarzaniu danych osobowych w programie „Asystent osoby z niepełnosprawnością" przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia

skargi do organu nadzorczego właściwego w sprawach ochrony danych osobowych – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

11. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest dobrowolne, ale zarazem konieczne do uczestniczenia w programie „Asystent osoby z niepełnosprawnością".
12. Pani/Pana dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany i nie będą profilowane. Na podstawie z art. 6 ust. 1 lit a. rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu tych danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych).
13. Wyrażam dobrowolną zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych wskazanych powyżej przez [*wpisać stanowisko i dane realizatora*], w tym danych o moim stanie zdrowia w celu realizacji programu „Asystent osoby z niepełnosprawnością".
14. Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w celach udzielania mi informacji na temat akcji, inicjatyw i programów prowadzonych przez [*wpisać nazwę realizatora*], a także akcji, inicjatyw i programów prowadzonych przez partnerów administratora danych.

zapoznałam/zapoznałem się i akceptuję

……

(data i czytelny podpis odbiorcy usług lub opiekuna prawnego)