

**Zakres usług Asystenta Osobistego Osoby Niepełnosprawnej  
w ramach Projektu „AON Warszawa”  
świadczonych na rzecz Uczestników Projektu**

Podstawowym celem usług asystenckich jest pomoc w utrzymaniu w samodzielności i wsparcie aktywności pomimo ograniczeń spowodowanych niepełnosprawnością Uczestnika. Mobilizowanie i wzmacnianie Uczestnika w pełnieniu ról społecznych oraz wspieranie w pokonywaniu codziennych trudności oraz niezależnego funkcjonowania w tym zwiększenie aktywności społecznej i/lub zawodowej oraz poprawa lub utrzymanie poziomu funkcjonowania w codziennym życiu.

Realizatorem usług asystenckich jest Lider Projektu - Centrum Usług Społecznych „Społeczna Warszawa oraz Partner Projektu - Polskie Towarzystwo Stwardnienia Rozsianego Oddział Warszawski (zwani dalej łącznie Realizatorami). Usługi świadczone są przez Asystentów Osobistych Osób Niepełnosprawnych (zwanym dalej asystentem), zatrudnionych przez realizatorów.

**§ 1.**

**Zasady ogólne realizacji usług AON**

1. Usługi asystenckie w ramach Projektu „AON Warszawa”, zwane dalej „usługami”, realizowane są na terenie m.st. Warszawy z zastrzeżeniem zapisów w par 3, pkt 2 niniejszego Regulaminu.
2. Usług asystenckie w ramach Projektu są świadczone na rzecz:
  - 1) osób pełnoletnich;
  - 2) posiadających aktualne orzeczenie o umiarkowanym lub znacznym stopniu niepełnosprawności albo dokument równoważny;
  - 3) mieszkańców Warszawy;
  - 4) osób niesamodzielnych wymagających wsparcia.
3. Do obsługi Projektu realizatorzy wyznaczają osoby odpowiedzialne m.in. za przyjmowanie zgłoszeń od Uczestników, przygotowanie grafiku pracy, prowadzenie monitoringu jakości usług.
4. Świadcząc usługi realizatorzy kierują się poniższymi zasadami:
  - 1) Akceptacja – oparta na zasadach tolerancji, poszanowania godności, swobody wyboru, wartości i celów życiowych Uczestnika;
  - 2) Indywidualizacja – podmiotowe podejście do Uczestnika, jego неповtarzalnej osobowości, z prawami i potrzebami;
  - 3) Poufność – respektowanie prywatności tj. nieujawniania również członkom najbliższej rodziny informacji przekazanych przez Uczestnika oraz nie wchodzenie w posiadanie

Projekt „AON Warszawa”

- informacji dotyczących Uczestnika od osób trzecich, w tym rodziny, bez jego wiedzy i zgody (z wyłączeniem sytuacji wynikających z obowiązujących przepisów prawa);
- 4) Prawo do samostanowienia – prawo do wolności i odpowiedzialności za swoje życie (z wyłączeniem sytuacji wymagających ratowania zdrowia i życia Uczestnika);
  - 5) Neutralność-zachowanie bezstronne i niewyrażające ocen; usługi realizowane są niezależnie od poglądów i postaw przyjmowanych przez asystentów oraz Uczestników, wykonaniu usługi zawsze przyświeca jej cel, niezależnie od przekonań politycznych, religijnych, ideologicznych itp.;
  - 6) Dobro rodziny i poszczególnych jej członków – uwzględnienie podczas realizacji usług korzyści poszczególnych członków środowiska rodzinnego Uczestnika w sposób zaproponowany przez Uczestnika lub uzgodniony z nim, z osobą upoważnioną bądź opiekunem prawnym, w przypadku kiedy Uczestnik nie jest w stanie wyrazić swojej woli.
5. Realizatorzy dbają o odpowiednie wykształcenie i przygotowanie kadry do realizacji usług.
  6. Realizatorzy nie ponoszą odpowiedzialności za ewentualne szkody powstałe w trakcie świadczenia usług, które wynikają z działania osób niezatrudnionych w celu świadczenia usług.
  7. Realizatorzy mają prawo odmówić realizowania usług:
    - 1) w sytuacjach zagrażających zdrowiu lub życiu Uczestnika, asystentów lub osób trzecich;
    - 2) w sytuacjach, w których okoliczności wskazują na możliwość wywołania szkody osobom trzecim lub łamania przepisów prawa;
    - 3) o charakterze wyłącznie pielęgnacyjnym i higienicznym;
    - 4) bez aktywnego udziału Uczestnika. W sytuacji, gdy brak aktywności spowodowany jest poważnym kryzysem kondycji psychofizycznej, asystent proponuje Uczestnikowi wsparcie w uzyskaniu odpowiedniej pomocy.

## § 2

### Zakres usług

1. Każda usługa jest realizowana przy aktywnym uczestnictwie Uczestnika Projektu.
2. Usługi są realizowane zgodnie z indywidualnymi potrzebami Uczestnika, co oznacza, że realizowane są zgodnie z zakresem i wymiarem określonym przez Uczestnika, z uwzględnieniem opracowanej indywidualnej ścieżki wsparcia oraz aktualnie posiadanych przez realizatora możliwości organizacyjnych.
3. Asystent realizuje usługi wyłącznie na rzecz Uczestnika.
4. Asystent nie podejmuje decyzji za Uczestnika, jego rolą jest pomoc w jej podjęciu i dalszej realizacji, głównie w obszarach społecznym, edukacyjnym i zawodowym.
5. Usługi asystenckie nie są usługami opiekuńczymi i specjalistycznymi usługami opiekuńczymi, w tym dla osób z zaburzeniami psychicznymi, zdefiniowanymi w ustawie z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t.j. Dz.U.2018 r. poz.1508 z późn. zm.).
6. Do katalogu podstawowych usług realizowanych przez asystenta należy w szczególności wsparcie:
  - 1) **w przemieszczaniu się do miejsca i/lub z powrotem:**

Projekt „AON Warszawa”



- a) do lekarza, na zabiegi z zakresu fizjoterapii lub zabiegi fizjoterapeutyczne;
- b) na zajęcia terapeutyczne;
- c) w wybrane przez Uczestnika miejsce (np. urząd, praca, dom, dworzec, lotnisko, miejsce spotkania z rodziną i znajomymi, siedziba placówki/organizacji, do której Uczestnik należy lub chce należeć);
- d) do szkoły, na uczelnię, na kursy i szkolenia zawodowe.

## 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, rekreacyjnych (np. pływalnia, siłownia itp.) tj. pomoc do momentu rozpoczęcia zajęć (np. pomoc w przygotowaniu się do zajęć, założenie kostiumu), a także po ich zakończeniu –według potrzeb;
- d) w komunikowaniu się z otoczeniem;
- e) w jednorazowych zakupach okazjonalnych (np. ubrań, obuwia, sprzętu elektronicznego), przy zastrzeżeniu aktywnego uczestnictwa Uczestnika (jednorazowo asystent może pomóc przynieść zakupy o wadze do 5 kg).

## 3) w domu:

- a) w pisaniu i czytaniu pism, listów osobom niewidomym, z wadą słuchu posiadającym trudności w posługiwaniu się językiem polskim oraz niezdolnym do samodzielnego pisania ręcznego czy komputerowego;
- b) w zadaniach sprawiających dużą trudność Uczestnikowi 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).

7. Dodatkowo definiuje się **usługi towarzyszące** w stosunku do zakresu usług podstawowych, jeśli wymaga tego sytuacja i stan zdrowia Uczestnika.

1) Do usług towarzyszących zalicza się pomoc w:

- a) zakładaniu/zdejmowaniu odzieży wierzchniej;
- b) czynnościach pielęgnacyjnych i higienicznych (np. pomoc w skorzystaniu z toalety, asystowanie przy przejściu na wózek/fotel);
- c) przygotowaniu i podaniu drobnego posiłku lub napoju;

2) Czynności towarzyszące wykonywane są wyłącznie w charakterze dodatkowym i niezbędnym podczas trwania usługi asystenckiej. Tym samym czas realizacji usług towarzyszących nie przeważa nad czasem świadczenia usług podstawowych. Nie ma możliwości świadczenia usługi towarzyszącej bez usługi podstawowej, tzn. nie można zamówić usługi asystenckiej jedynie do pomocy w skorzystaniu z toalety. Asystent ma prawo odmówić realizacji usług wyłącznie higienicznych i pielęgnacyjnych.



- 3) Usługą towarzyszącą nie może być aplikowanie leków dla Uczestnika. 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 Uczestnikowi leki wskazane przez niego, lub zgodnie z pisemnym zaleceniami lekarza.
8. Asystent podczas realizacji usługi nie wykonuje czynności medycznych (np. cewnikowanie, zmiana opatrunków, zmiana pozycji ułożeniowej, toaleta przeciwoleżynowa).
9. Usługi asystenckie nie są realizowane w placówkach, które zapewniają całodobową opiekę (np. DPS, ZOL), w placówkach rehabilitacji (np. WTZ), w placówkach edukacyjnych (np. szkoła), ponieważ te co do zasady winny zapewnić niezbędną opiekę beneficjentom placówek, zgodnie z zapisami w ich statutach i regulaminach.
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 może pomóc Uczestnikowi w toalecie.
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.
13. Asystent ma prawo odmówić realizacji usług, bez aktywnego udziału Uczestnika. W sytuacji gdy brak aktywności związany jest z poważnym kryzysem kondycji psychofizycznej asystent proponuje wsparcie w uzyskaniu odpowiedniej pomocy.
14. Uczestnik ma 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 ww. usług.

### § 3

#### Obszar działania

1. Usługi asystenckie w ramach Projektu świadczone są wyłącznie na rzecz mieszkańców m.st. Warszawy, na terenie Warszawy.
2. W przypadku konieczności dojazdu Uczestnika poza Warszawę, usługi mogą być świadczone w odległości nie większej niż do 20 km od granic administracyjnych m.st. Warszawy (Uczestnik pokrywa koszty przejazdu w obie strony asystenta).

Projekt „AON Warszawa”

## § 4

### Ramy czasowe realizacji usług

1. Usługi są realizowane 7 dni w tygodniu w godzinach 8.00 – 22.00.
2. Z usług asystenckich można korzystać w wymiarze średnio do 35 godzin w miesiącu zgodnie z przygotowaną indywidualną ścieżką wsparcia.
3. W przypadku braku możliwości zrealizowania usług w umówionym terminie realizatorzy powiadamiają Uczestnika i uzgadniają nowy termin realizacji usługi.
4. Uczestnik projektu ma możliwość wyboru asystenta który będzie udzielał mu indywidualnego wsparcia spośród kadry którą dysponują Realizatorzy. Uczestnicy będą również mogli sami wskazać osoby, które będą im udzielać wsparcia.  
Asystentem mogą zostać:
  - 1) osoby posiadające dyplom potwierdzający uzyskanie kwalifikacji w zawodzie asystent osoby niepełnosprawnej;
  - 2) osoby z wykształceniem przynajmniej średnim posiadające, co najmniej roczne, udokumentowane doświadczenie w udzielaniu bezpośredniej pomocy osobom z niepełnosprawnością.**Asystentem nie mogą zostać członkowie rodziny, opiekunowie prawni i/lub osoby faktycznie zamieszkujące razem z Uczestnikiem Projektu.**
5. 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).

## § 5

### Odpłatność za usługi

1. Usługi asystenckie są świadczone bezpłatnie.
2. Dodatkowe koszty związane z wykonywaniem czynności asystenckich (np. opłata za bilet do kina, na mecz itp.), ponosi Uczestnik.

## § 6

### Zgłaszanie zapotrzebowania na usługi asystenta zgodne z indywidualną ścieżką wsparcia

1. Zgłoszenia zapotrzebowania na usługi przyjmowane są drogą pisemną, telefoniczną, elektroniczną lub osobiście pod adresem: Centrum Usług Społecznych „Społeczna Warszawa”, Z. Nałkowskiej 11, 01-886 Warszawa, tel. 22 277 49 89, [asystent@um.warszawa.pl](mailto:asystent@um.warszawa.pl) oraz w Polskim Towarzystwie Stwardnienia Rozsianego, Nowosielecka 12, 00-466 Warszawa, 22 831 00 76, 22 831 00 77 [biuro@ptrs.waw.pl](mailto:biuro@ptrs.waw.pl)
2. Zgłoszenia są przyjmowane w dniach pn.-pt. w godzinach 8.00-17.00.
3. Określenie godzin, zakresu i sposobu realizowanych usług następuje między Realizatorem, a Uczestnikiem Projektu .
4. Asystent nie jest upoważniony do przyjmowania zgłoszeń, ustalania czasu i zakresu usług. W uzasadnionych przypadkach w obecności Uczestnika, asystent może w jego imieniu przekazać zgłoszenie realizatorowi.

Projekt „AON Warszawa”



5. Odwołanie usług bądź dokonanie zmiany terminu przez Uczestnika u realizatora, następuje najpóźniej na 6 godzin przed rozpoczęciem zaplanowanej usługi. Tylko dzięki temu istnieje możliwość optymalnego wykorzystania czasu pracy asystentów i objęciem wsparciem zgodnie z rzeczywistymi potrzebami.

## § 7

### Sposób realizacji usługi

1. Usługi są realizowane przez asystenta.
2. Asystent legitymuje się dokumentem wydanym przez realizatora.
3. Usługi są realizowane w czasie i zakresie ustalonym pomiędzy realizatorem a Uczestnikiem.
4. Usługi są realizowane na zasadzie współdziałania Uczestnika i asystenta.
5. Podmiotem pracy asystenta jest Uczestnik usługi. Asystent jest zobowiązany współdziałać z Uczestnikiem w podejmowanych przez niego czynnościach związanych z jego sytuacją życiową, z uwzględnieniem przepisów prawa.
6. Praca asystenta ma na celu kompensację ograniczeń spowodowanych niepełnosprawnością Uczestnika, stymulowanie do podejmowania aktywności i samodzielności.
7. Prócz spraw bieżących podczas usługi podejmowane są działania zmierzające do trwałej poprawy sytuacji i funkcjonowania Uczestnika Projektu.
8. Usługa rozpoczyna się w miejscu i o godzinie wskazanych w Karcie Zlecenia. Usługa kończy się potwierdzeniem wykonanej przez asystenta pracy podpisaniem Karty Zlecenia usługi asystenckiej przez Uczestnika projektu (karta jest załącznikiem nr 1 do niniejszego Zakresu usług AOON)

## § 8

### Pozostałe zasady realizacji

W celu zapewnienia wysokiej jakości usług, czynności podejmowane w trakcie spotkań asystenta z Uczestnikiem poddawane są kontroli i są monitorowane przez realizatorów.



(wzór)

Załącznik nr 1 do Zakresu usług AON

**Karta Zlecenia usługi asystenckiej**

Imię i nazwisko asystenta.....

Imię i nr identyfikacyjny Uczestnika Projektu:

Pani/Pan:.....

numer ID.....

**Zakres usługi:**

Data.....

Opis zrealizowanych czynności między godziną .....a.....

- .....
- .....
- .....
- .....

Potwierdzam, że wyżej wymienione czynności zostały wykonane zgodnie z przygotowaną indywidualną ścieżką wsparcia.

.....

.....

(podpis AON)

(podpis Uczestnika Projektu)

Projekt „AON Warszawa”