



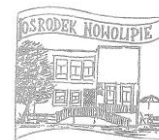
Załącznik do Zarządzenia Dyrektora
nr 1/2015 z dnia 26.01.2015 r.

Regulamin Programu Asystent Osoby Niepełnosprawnej

(tekst jednolity)

I. Zasady ogólne

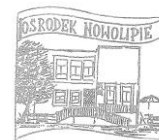
1. Usługi asystenckie zwane dalej „usługami” realizowane są na terenie m.st. Warszawy.
2. Odbiorcami usług są pełnoletnie osoby niepełnosprawne zaliczone do umiarkowanego lub znacznego stopnia niepełnosprawności, zwane dalej „klientami”.
3. Realizatorem usług jest Centrum Usług Socjalnych i Szkolenia Kadr Pomocy Społecznej „Ośrodek Nowolipie”, ul. Nowolipie 25B w Warszawie.
4. Usługi realizowane są przez asystentów osób niepełnosprawnych zwanych dalej „asystentami”, zatrudnianymi przez „Ośrodek Nowolipie”.
5. Usługi mogą być także realizowane w miarę potrzeb oraz możliwości przy udziale stażystów, praktykantów i wolontariuszy.
6. Usługi prowadzone są w sposób, który umożliwi zabezpieczenie potrzeb osób niepełnosprawnych w zakresie usług asystenckich zgłaszanych w innych jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej m.st. Warszawy.
7. Usługi mogą być także realizowane w ramach:
 - a) odrębnych projektów realizowanych przez „Ośrodek Nowolipie”,
 - b) projektów realizowanych przez inne jednostki organizacyjne m. st. Warszawy na podstawie porozumienia pomiędzy „Ośrodkiem Nowolipie” a odpowiednią jednostką organizacyjną m.st. Warszawy,
z zastrzeżeniem zachowania zasad ogólnych Programu Asystent Osoby Niepełnosprawnej.
8. Realizując usługi Ośrodek Nowolipie kieruje się poniższymi zasadami:
 - a) zasada akceptacji – oparta na zasadach tolerancji, poszanowania godności swobody wyboru wartości i celów życiowych klienta,
 - b) zasada indywidualizacji – podmiotowego podejścia do klienta, jego niepowtarzalnej osobowości, z jej prawami i potrzebami,
 - c) zasada poufności – respektowania prywatności i nieujawniania informacji uzyskanych od klienta bez jego wiedzy i zgody osobom trzecim (z wyłączeniem wyjątków wynikających z przepisów obowiązującego prawa),
 - d) zasada prawa do samostanowienia – prawo klienta do wolności i odpowiedzialności za swoje życie (z wyłączeniem sytuacji zagrożenia zdrowia i życia),
 - e) zasada udostępniania zasobów - zobowiązanie do poszukiwania możliwości zaspokojenia uzasadnionych potrzeb klientów związanych z występowaniem przyczyn korzystania z usług,



- f) zasada neutralności – poszukiwanie sposobów rozwiązań związanych z powodem, dla którego klient korzysta z usług, niezależnie od poglądów i postaw przyjmowanych przez pracowników „Ośrodka Nowolipie” i klientów,
 - g) zasada obiektywizmu (nieoceniań) – wszechstronne, oparte na profesjonalnej wiedzy rozpatrywanie każdej sytuacji, nie dokonywanie osądów podczas analizy sytuacji która jest przyczyną korzystania przez klienta z usług,
 - h) zasada dobra rodziny i poszczególnych jej członków – uwzględnienie podczas realizacji usług korzyści poszczególnych członków środowiska rodzinnego klienta.
9. „Ośrodek Nowolipie” dba o odpowiednie wykształcenie i przygotowanie kadry do realizacji usług.
10. „Ośrodek Nowolipie” nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody powstałe w czasie świadczenia usługi, wynikające z działania osób niezatrudnionych do realizacji usługi.
11. „Ośrodek Nowolipie” ubezpiecza asystentów od odpowiedzialności cywilnej.
12. „Ośrodek Nowolipie” ma prawo odmówić zrealizowania usług:
- a) w sytuacjach zagrażających życiu lub zdrowiu klientów, asystentów, stażystów, wolontariuszy lub osób trzecich,
 - b) w przypadkach, w których okoliczności wskazują na możliwość, wywołania szkody osobom trzecim lub łamania przepisów prawa,
 - c) o ile są usługami wyłącznie o charakterze pielęgnacyjnym lub higienicznym (w takim przypadku Ośrodek Nowolipie, kieruje prośbę o rozpatrzenie możliwości udzielenia odpowiedniej pomocy do właściwego ośrodka pomocy społecznej).
13. W ramach Programu Asystent Osoby Niepełnosprawnej nie są prowadzone usługi opiekuńcze oraz specjalistyczne usługi opiekuńcze, o których mowa w ustawie z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej.

II. Zakres usług asystenckich

- 1. Usługi asystenckie obejmują pomoc asystenta w przygotowaniu do wyjścia, przemieszczaniu się, pomoc w korzystaniu z dóbr kultury, rekreacji, sportu, oraz pomoc w komunikowaniu się.
- 2. Zakres usług podstawowych:
 - 1) Pomoc w wyjściu, powrocie oraz dojazdach w wybrane przez klienta miejsce (np. dom, praca, szkoła, kościół, lekarz, urzędy, znajomi, rodzina, itp.),
 - 2) Pomoc w wyjściu, powrocie oraz dojazdach na rehabilitację i zajęcia terapeutyczne,
 - 3) Pomoc w wyjściu, powrocie oraz dojazdach na kursy i szkolenia zawodowe,
 - 4) Pomoc w wyjściu, powrocie oraz dojazdach na wczasy lub turnusy rehabilitacyjne,
 - 5) Pomoc osobie niepełnosprawnej w zakupach, jednocześnie warunkiem tej usługi jest czynne uczestnictwo klienta (asystent może pomóc przynieść zakupy o wadze jednorazowo do 5 kg),
 - 6) W przypadku osób przyjeżdżających do Warszawy, odbiór klienta z dworca/lotniska i pomoc w dotarciu w wybrane miejsce,



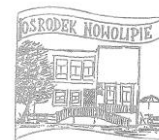
- 7) Pomoc w załatwieniu spraw urzędowych (np. usługi tłumaczy języka migowego, o ile urząd ich nie zapewnia, dotarcie z klientem do urzędu i dyskretna pomoc w kontaktach z urzędem),
 - 8) Pomoc i towarzyszenie w korzystaniu z dóbr kultury: muzeum, teatr, kino, koncert, itp.,
 - 9) Czytanie prasy, książek lub korespondencji, osobom niezdolnym do samodzielnego czytania.
 - 10) Pomoc w pisaniu pism, listów osobom niewidomym, bądź niezdolnym do samodzielnego pisania ręcznego, czy komputerowego.
 - 11) Pomoc osobie niepełnosprawnej w korzystaniu z zajęć sportowych i obiektów sportowych: basen, siłownia i inne sporty (udział asystenta w treningach i zajęciach sportowych, możliwy jest tylko po uzgodnieniu z trenerem/instrukctorem).
3. Jeśli wymaga tego sytuacja i stan zdrowia klienta, asystenci świadczą usługi towarzyszące do zakresu usług podstawowych, wymienionych w pkt. 2. tj.:
 - a) pomoc w ubieraniu się,
 - b) pomoc w czynnościach pielęgnacyjnych i higienicznych
 - c) pomoc w przygotowaniu i podaniu posiłku lub napoju.
 4. Po uzgodnieniu z koordynatorem możliwe jest korzystanie z innych usług poza wymienionymi w pkt. 2, o ile są zgodne z rozdziałem *I. Zasady ogólne*.
 5. Usługi asystenckie wspierające aktywność klienta realizowane są w pierwszej kolejności.
 6. Usługi nie są świadczone w miejscach, w których usługi powinny być świadczone na podstawie odrębnych przepisów lub w placówkach zapewniających całodobową opiekę (tj. w szczególności w domach pomocy społecznej, zakładach opieki zdrowotnej).
 7. W przypadku konieczności dojazdu klienta poza m.st. Warszawa, usługi asystenckie mogą być świadczone w odległości do 50 km od centrum Warszawy.

III. Ramy czasowe realizacji usług asystenckich

1. Usługi realizowane są 7 dni w tygodniu w godz. 8.00 – 22.00, w szczególnych przypadkach czas realizacji zadań może być zmieniony.
2. Klient może korzystać z usług asystenckich w podstawowym czasie usługi w wymiarze 1 godziny, do sześciu godzin w tygodniu. W uzasadnionych przypadkach częstotliwość i czas realizacji usług mogą być zwiększone.
3. W przypadku braku możliwości zrealizowania zgłoszenia ze względu na brak wolnego asystenta, koordynator powiadamia osobę niepełnosprawną i uzgadnia z nią inny termin realizacji usługi.
4. Usługi nie są realizowane w święta określone w przepisach o dniach wolnych od pracy.

IV. Odpłatność za usługi asystenckie

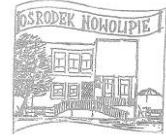
1. Opłata za usługę wynosi 1 zł za 1 godzinę i 1 zł za każdą kolejną rozpoczętą godzinę.



2. Opłata pobierana jest przez asystenta z góry za pokwitowaniem KP.
3. W przypadku niewniesienia opłaty usługa nie jest realizowana.
4. Wszelkie dodatkowe koszty związane z wykonywaniem usługi przez asystenta (np. bilety wstępu do muzeów, kin, teatrów itp.), z wyjątkiem opłat za korzystanie przez asystenta z warszawskiej komunikacji miejskiej, ponosi osoba korzystająca z usługi.
5. Opłata za usługi nie jest zwracana w przypadku skrócenia pierwotnie planowanego czasu usługi.
6. W przypadku niewykonania usługi z winy Ośrodka Nowolipie, zwrotowi podlega wniesiona opłata w wysokości kwoty proporcjonalnej do czasu niewykonanej usługi.
7. W przypadku, o których mowa w *Rozdziale I. Zasady ogólne pkt. 7* odpłatność i ewentualne zasady odpłatności ustalane są odrębnie.

V. Zgłaszanie potrzeb w zakresie usług asystenckich

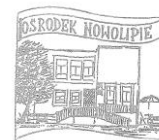
1. Zgłoszenia od osób niepełnosprawnych przyjmowane są drogą pisemną, osobiście, telefonicznie oraz za pomocą poczty elektronicznej pod adresem Centrum Usług Socjalnych i Szkolenia Kadr Pomocy Społecznej „Osrodek Nowolipie” ul. Nowolipie 25B, 01-011 Warszawa, nr pok. 103, telefon 22-887-33-20, e-mail asystent@osrodeknowolipie.pl.
2. Zgłoszenia przyjmowane są w dni robocze w godzinach 8.00-18.00.
3. Za wiedzą i zgodą osoby niepełnosprawnej zgłoszenia przyjmowane są także za pośrednictwem innych podmiotów (np. rodzina, znajomi, instytucje pomocy społecznej, organizacje pozarządowe, asystenci osób niepełnosprawnych).
4. Zgłoszenie pisemne powinno zawierać następujące informacje:
 - a) imię i nazwisko,
 - b) adres zamieszkania,
 - c) dane kontaktowe (telefon, e-mail), w tym ewentualnie dane osoby upoważnionej do kontaktu,
 - d) rodzaj niepełnosprawności oraz inne ograniczenia osoby niepełnosprawnej w zakresie komunikowania się lub poruszania się,
 - e) oczekiwania dotyczące usług asystenckich (np. zakres, czas, częstotliwość, miejsce).
5. Do zgłoszenia należy dołączyć kopię orzeczenia o stopniu niepełnosprawności, potwierdzające zaliczenie do niepełnosprawności w stopniu umiarkowanym lub znacznym, lub orzeczenie równoważne.
6. Dopuszcza się możliwość przedstawienia orzeczenia o niepełnosprawności asystentowi osoby niepełnosprawnej podczas pierwszego kontaktu z asystentem.
7. Zgłoszenia podlegają wstępnej weryfikacji i uszczegółowieniu przez koordynatorów zatrudnionych w „Ośrodku Nowolipie”.
8. Określenie godzin, zakresu i ewentualnego sposobu świadczonych usług następuje pomiędzy koordynatorem a osobą niepełnosprawną lub osobą/instytucją przez niego upoważnioną.



9. Asystenci nie są upoważnieni do przyjmowania zgłoszeń od osób niepełnosprawnych, a także do ustalania czasu i zakresu usług. Zgłoszenia dokonywane za pośrednictwem lub przy pomocy asystentów są niezwłocznie przekazywane koordynatorom.
10. Istnieje możliwość realizacji zleceń stałych odbywających się w określone dni tygodnia w zaplanowanym czasie oraz zleceń, które wynikają z konkretnej potrzeby i sytuacji.
11. Zamówienia na zlecenia stałe należy ponawiać co miesiąc. Są one przyjmowane do 15 dnia miesiąca poprzedzającego zlecenia.
12. Odwołanie przez klienta usług następuje u koordynatora, co najmniej w przeddzień zaplanowanej usługi zlecenia.

VI. Sposób realizacji usług asystenckich

1. Usługi asystenckie realizowane są przez asystentów lub inne upoważnione osoby, o których mowa w pkt. 5 w *Rozdziale I. Zasady ogólne*.
2. Usługi asystenckie realizowane są w czasie i zakresie ustalonym pomiędzy koordynatorem a klientem.
3. Usługi asystenckie realizowane są na zasadzie współdziałania osoby niepełnosprawnej i asystenta.
4. Podmiotem pracy asystenta jest klient. Asystent podkreśla decydujący wpływ klienta na podejmowane wspólnie działania i własną sytuację życiową.
5. Praca asystenta ma na celu kompensację ograniczeń spowodowanych niepełnosprawnością klienta, stymulowanie do podejmowania aktywności i umożliwienie wywiązywania się ze stawianych społecznie oczekiwań.
6. Asystenta i klienta łączy profesjonalna relacja wzajemnego szacunku.
7. Każda realizacja usługi poprzedzona jest złożeniem zamówienia w „Ośrodku Nowolipie” i wpisaniem zlecenia do grafiku pracy asystentów.
8. Usługa odbywa się w podanym w zleceniu terminie i czasie, a asystent udziela pomocy w określonych czynnościach i zamierzeniach.
9. Zmiana czasu i zakresu usług wymaga każdorazowo ustaleniu i potwierdzeniu takiej możliwości z koordynatorem.
10. Prócz spraw bieżących podczas usługi podejmowane są działania zmierzające do poprawy sytuacji i funkcjonowania klienta.
11. W uzasadnionych sytuacjach (np. praca z osobą niepełnosprawną intelektualnie) asystent sam planuje szczegółowe zajęcia na czas usługi i proponuje je klientowi.
12. Usługa rozpoczyna się wniesieniem przez klienta opłaty i wypisaniem przez asystenta potwierdzenia KP. Usługa kończy się potwierdzeniem pracy asystenta (podpisaniem Karty Zlecenia).
13. Podczas pierwszej usługi klient zapoznawany jest z zakresem pomocy Programu i zasadami realizacji usług.



VII. Pozostałe zasady realizacji usług

1. Po wcześniejszej konsultacji z koordynatorem asystent przerywa pracę i przerywa realizację usługi jeżeli:
 - zastana sytuacja bądź wykonanie danego zadania zagraża zdrowiu lub życiu asystenta, klienta, osób trzecich,
 - agresja lub oczekiwania klienta nie pozwalają na kontynuowanie usługi, zgodnie z zasadami regulaminu,
 - zachodzi podejrzenie, że działania podejmowane przez klienta zmierzają do łamania prawa,
 - pomoc i potrzeby klienta zostają zabezpieczone przez inne służby.

W uzasadnionych przypadkach asystent przerywa usługę w trybie natychmiastowym, informując o tym niezwłocznie koordynatora.

2. W sytuacjach bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia zarówno asystent jak i klient zobowiązani są w miarę swoich możliwości do niezwłocznego powiadomienia odpowiednich służb i „Ośrodka Nowolipie”.
3. W celu zapewnienia wysokiej jakości, wykonywane usługi podlegają kontroli i są monitorowane przez „Ośrodek Nowolipie”. Monitoring realizowany jest bezpośrednio w miejscu realizacji usługi, telefonicznie lub w inny uzgodniony i dogodny dla klienta sposób.
4. Korzystanie z usług asystenckich oznacza jednoczesne wyrażenie zgody przez klienta na udzielanie „Ośrodkowi Nowolipie” informacji służących kontroli i monitorowaniu jakości usług.
5. Asystent legitymuje się identyfikatorem wydanym przez „Ośrodek Nowolipie” zawierającym co najmniej: imię i nazwisko asystenta, zdjęcie asystenta, logo programu Asystent Osoby Niepełnosprawnej, adres i telefon „Ośrodka Nowolipie”, numer i datę ważności identyfikatora.
6. Dotychczasowe identyfikatory używane są do czasu wydania identyfikatorów, o których mowa w pkt. 5, nie dłużej jednak niż do 15 maja 2012 r.
7. Szczegółowe procedury realizacji Programu Asystent Osoby Niepełnosprawnej, określone są na podstawie zarządzeń organizacyjnych i porządkowych wydawanych przez Dyrektora „Ośrodka Nowolipie”.