

# Standard usług asystencji osobistej dla młodych dorosłych osób niepełnosprawnych

## Opracowali:

Łukasz Orylski

Magdalena Molenda-Słomińska

Sara Walczak

Sławomir Besowski

Piotr Pluciński

*Wypracowanie standardu jest częścią wdrażania Innowacji społecznej pn. „Cień pomoże Ci... wyjść z cienia”, współfinansowanej ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego (IV. Oś Priorytetowa Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014 – 2020: Innowacje społeczne i współpraca ponadnarodowa, Działanie 4.1: Innowacje społeczne).*

## Spis treści

Zakresy usług asystencji osobistej.....	3
Schemat ankiety rekrutacyjnej dla asystentów .....	7
Schemat ankiety rekrutacyjnej dla klientów .....	10
Wzór trójstronnego kontraktu .....	15
Załączniki do wzoru trójstronnego kontraktu .....	23
Wzór trójstronnego kontraktu w wersji łatwej do czytania.....	28
Kodeks etyczny asystenta.....	35
Procedury bezpieczeństwa i reagowania w sytuacjach trudnych.....	38

## Zakresy usług asystencji osobistej

Opracował: Łukasz Orylski

### a) Przestrzenny

Usługi asystencji osobistej realizowane są w miejscowościach, na terenie których zamieszkują klienci tych usług. Jeśli indywidualne zakresy usług przewidują wsparcie w podróżach i/lub działaniach realizowanych w innych miejscowościach, usługi są realizowane również tam. W szczególności usługi są realizowane w:

- miejscu zamieszkania klienta (dom lub mieszkanie);
- miejscach użyteczności publicznej (np. urzędy, szkoły i uczelnie; centra handlowe, sklepy i punkty usługowe, przychodnie i gabinety lekarskie, centra rehabilitacji, siedziby organizacji i instytucji wspierających osoby niepełnosprawne, parki i plaże miejskie, muzea; kina, teatry i sale koncertowe; miejsca praktyk religijnych, kawiarnie i restauracje, obiekty sportowe),
- środkach transportu publicznego (np. tramwaje, autobusy, pociągi, autokary turystyczne, taksówki).

### b) Podmiotowy

Usługi asystencji osobistej realizowane są na rzecz osób z deficytami narządu ruchu, wzroku i niepełnosprawnościami sprzężonymi, sprawnych intelektualnie przynajmniej w zakresie podejmowania decyzji w sprawach życia codziennego. Usługi są świadczone osobom posiadającym faktyczną zdolność werbalnego komunikowania się i zdolność do czynności prawnych. Są to zwłaszcza beneficjenci z dysfunkcjami takimi jak: dystrofie mięśniowe, stwardnienie rozsiane, porażenie mózgowe, uszkodzenia rdzenia kręgowego oraz niewidome i słabowidzące. Wsparcie kierowane jest do kobiet i mężczyzn w wieku 18-35 lat bez względu na ich status społeczny, majątkowy, wykształcenie i status na rynku pracy. Pierwszeństwo w dostępie do usług mają jednak osoby: zatrudnione lub aktywnie poszukujące pracy, studiujące lub uczące się, sprawujące opiekę nad dziećmi do lat 10 lub oczekujące potomstwa. Warunkiem przyznania usług jest posiadanie ważnego orzeczenia o znacznym lub umiarkowanym stopniu niepełnosprawności. Fakt zamieszkiwania lub nie we wspólnym gospodarstwie domowym z rodziną (pochodzenia lub prokreacyjną), status majątkowy te

rodziny oraz jej możliwości sprawowania opieki nad klientem nie różnicują prawa dostępu do usług asystenckich. Fakt korzystania z usług opiekuńczych lub specjalistycznych usług opiekuńczych nie ogranicza prawa dostępu do usług asystenckich. Usługi nie są realizowane na rzecz osób zamieszkałych na stałe w instytucjach opiekuńczych (np. Domach Pomocy Społecznej).

c) Przedmiotowy

Przedmiotem usług asystencji osobistej może być każda usługa zapisana w indywidualnym zakresie usług asystenckich, z wyłączeniem czynności określonych w kontrakcie jako te, których asystent wykonywać nie będzie. Przy wyznaczaniu indywidualnego zakresu usług należy wziąć pod uwagę potrzeby klienta oraz jego możliwości samodzielnego wykonywania czynności. Asystent nie powinien wykonywać czynności, które klient jest w stanie wykonać sam; chyba, że samodzielne wykonywanie tych czynności przez klienta niesie dla niego i/lub otoczenia zagrożenie życia, zdrowia, poważne zagrożenie bezpieczeństwa, nieproporcjonalny do efektów działania nakład czasu i/lub sił, którego spożytkowanie znacznie utrudni realizację innych czynności życiowych.

d) Czynnościowy

Obejmuje czynności ujęte w indywidualnych zakresach usług asystenckich, wybrane spośród następujących czynności:

1. Wsparcie w czynnościach samoobsługowych, w tym utrzymaniu higieny osobistej:

- a) korzystaniu z toalety;
- b) myciu głowy, myciu ciała, kąpieli;
- c) czesaniu;
- d) goleniu;
- e) wykonaniu nieskomplikowanych elementów makijażu;
- f) obcinaniu paznokci rąk i nóg;
- g) zmianie pozycji, np. przesiadaniu się z łóżka/krzesła na wózek, ułożeniu się w łóżku;
- h) zapobieganiu powstaniu odleżyn lub odparzeń;
- i) zmianie pieluchomajtek;
- j) przygotowaniu i spożywaniu posiłków i napojów;

k) staniu łóżka i zmianie pościeli.

2. Wsparcie w wykonaniu czynności zaleconych przez lekarza:

a) oklepywanie;

b) stosowanie okładów i kompresów;

c) zmiana opatrunków;

d) podawanie leków drogą doustną, doodbytniczą, wziewną (inhalacje) lub przez skórę (wcieranie);

e) mierzenie temperatury, ciśnienia, poziomu cukru itp.;

f) wsparcie w realizacji innych zaleceń lekarskich, realizowane wg wskazań klienta;

g) realizacja recept lekarskich.

3. Wsparcie w prowadzeniu gospodarstwa domowego i wypełnianiu ról w rodzinie:

a) sprzątanii mieszkania, w tym urządzeń codziennego użytku i sanitarnych oraz wynoszenie śmieci;

b) dokonywaniu bieżących zakupów (towarzyszenie klientowi w sklepie – np. informowanie go o lokalizacji towarów na półkach, podawanie towarów z półek, wkładanie towarów do koszyka/wózka sklepowego, niesienie koszyka/prowadzenie wózka klienta lub wózka sklepowego, pomoc przy kasie);

c) dokonywanie bieżących zakupów wg listy sporządzonej na piśmie przez klienta;

d) mycie okien;

e) utrzymywaniu w czystości i sprawności sprzętu ułatwiającego codzienne funkcjonowanie (np. wózek, balkonik, podnośnik, kule, elektryczna szczoteczka do zębów, elektryczna golarka, etc.);

f) pranie i prasowanie odzieży i pościeli, ewentualnie ich oddawanie i odbiór z pralni (w obecności klienta);

g) podanie dziecka do karmienia, podniesienie, przeniesienie lub przewinięcie go;

h) zabawie z dzieckiem;

i) transporcie dziecka klienta, np. odebraniu ze żłobka, przedszkola, szkoły (wyłącznie w obecności klienta);

j) transporcie zwierząt domowych, np. do weterynarza.

4. Wsparcie w przemieszczaniu się poza miejscem zamieszkania:

- a) pchanie wózka;
- b) pomoc w pokonywaniu barier architektonicznych (np. schody, krawężniki, otwieranie drzwi) osobom chodzącym;
- c) pomoc w orientacji przestrzennej osobom niewidomym i słabowidzącym;
- d) pomoc we wsiadaniu do i wysiadaniu z: tramwaju, autobusu, samochodu, pociągu;
- e) asystowanie podczas podróży środkami komunikacji publicznej, służącymi do transportu osób niepełnosprawnych oraz taksówkami;
- f) transport klienta samochodem klienta lub asystenta;

5. Wsparcie w podejmowaniu aktywności życiowej i komunikowaniu się z otoczeniem:

- a) obsługa komputera i telefonu komórkowego;
- b) wyjście na spacer;
- c) asystowanie podczas praktyk religijnych;
- d) asystowanie podczas obecności klienta w: kinie, teatrze, muzeum, restauracji, kawiarni, wydarzeniu plenerowym, etc.
- e) wsparcie w załatwianiu spraw urzędowych i związanych z poszukiwaniem pracy (np. rozmowie z urzędnikiem w wypadku trudności z werbalnym komunikowaniem się, wypełnianiu formularzy, asysta podczas rozmowy kwalifikacyjnej);
- f) wsparcie w rozmowie z otoczeniem w wypadku trudności z werbalnym komunikowaniem się;
- g) notowanie dyktowanych przez klienta treści ręcznie i na komputerze;
- h) pomoc w zmianie ubioru i pozycji podczas: wizyt lekarskich, zabiegów rehabilitacyjnych, ćwiczeń fizjoterapeutycznych, pobytu na pływalni;
- i) wsparcie w załatwianiu spraw klienta w punktach usługowych (w obecności klienta).

## Schemat ankiety rekrutacyjnej dla asystentów

Opracowała: Sara Walczak

### INFORMACJE PERSONALNE

1. Imię .....
2. Nazwisko .....
3. Płeć: K/M
4. Wiek .....
5. Adres .....
6. Wykształcenie: podstawowe/średnie/zawodowe/wyższe
7. Status na rynku pracy: bezrobotny (a)/poszukujący (a) pracy/pracujący (a)/uczący się/inny (jaki?) .....
8. Wymiar czasu pracy (jeśli dotyczy) .....
9. Czy przebywał Pan/Pani w Zakładzie Karnym? TAK/NIE
10. Czy ma Pan/Pani pełną zdolność do czynności prawnych? TAK/NIE

### PYTANIA O UMIEJĘTNOŚCI:

1. Czy kiedykolwiek miał (a) Pan/Pani kontakt z osobą niepełnosprawną? TAK/NIE  
Jeśli tak, proszę opisać jego charakter (np. rodzinny, towarzyski, wolontaryjny, służbowy, jednorazowa pomoc w miejscu użyteczności publicznej.) Jeśli był to kontakt służbowy, proszę podać czas trwania pracy.  
.....  
.....  
.....

2. Czy łatwo Pan/Pani nawiązuje kontakty z innymi ludźmi? Co jest dla Pana/Pani największą barierą w komunikacji?  
.....  
.....  
.....

3. Jak Pan/Pani ocenia swoją sprawność fizyczną?

.....  
.....  
.....

4. Czy płynnie posługuje się Pan/Pani językiem polskim w mowie i w piśmie? TAK/NIE

**PYTANIA CO DO ŚWIADCZONYCH USŁUG:**

1. Czy wszystkie z wymienionych rodzajów usług jest Pan/Pani gotów/a wykonywać w pełni? Czy któreś z tych usług nie chciałby/aby Pan/Pani wykonywać (dlaczego?)

- a. Samoobsługa (toaleta, przygotowanie i spożywanie posiłków, zmiana pozycji lub ubioru),
- b. Prace domowe np.: gotowanie, sprzątanie, pranie i prasowanie itd.,
- c. Zakupy i korzystanie z oferty punktów usługowych,
- d. Przemieszczanie się pomiędzy wyznaczonymi punktami (środkami komunikacji miejskiej lub samochodem),
- e. Podróżowanie (pociąg, autobus itd.)
- f. Towarzyszenie podczas załatwiania spraw urzędowych, poszukiwania pracy, wizyt u lekarza, spotkań służbowych i prywatnych,
- g. Wsparcie w prowadzeniu korespondencji, nawiązywaniu kontaktów z otoczeniem,
- h. Przygotowanie do procedur fizjoterapeutycznych (zabiegów, ćwiczeń itd.), przyjmowanie leków.

.....  
.....  
.....

2. Czy ma Pan/Pani ograniczenia zdrowotne, które uniemożliwiałyby/utrudniały wykonywanie ww. obowiązków? (np. dźwiganie?)

.....  
.....  
.....

3. "Asystent niezależnie od własnego rozpoznania sytuacji podąża za wolą klienta realizując jego zalecenia, jednocześnie nie będzie starać się wpływać na decyzje klienta ani też przekazywać własnych ocen, z wyjątkiem sytuacji zagrażających życiu lub zdrowiu klienta."

Co sądzi Pan/Pani o powyższym stwierdzeniu?

.....  
.....  
.....

4. Jak określa Pan/Pani swoją dyspozycyjność? pełna/tylko wybrana pora dnia (proszę określić jaka)/w zależności od zajęć na uczelni/zmiany w pracy/inna

.....  
.....  
.....

**PYTANIA OPISOWE:**

1. Proszę opisać, jakie znaczenie ma Pana/Pani zdaniem niezależność dla osób niepełnosprawnych?

.....  
.....  
.....

2. Czym Pana/Pani zdaniem usługi asystencji osobistej różnią się od usług opiekuńczych?

.....  
.....  
.....

3. Jak Pan/Pani radzi sobie w trudnych sytuacjach? (np. konflikt, nagłe zdarzenie)

.....  
.....  
.....

## Schemat ankiety rekrutacyjnej dla klientów

Opracowała: Sara Walczak

### INFORMACJE PERSONALNE

1. Imię .....
2. Nazwisko .....
3. Płeć: K/M
4. Wiek .....
5. Adres .....
6. Wykształcenie: podstawowe/średnie/zawodowe/wyższe
7. Czy uczył/a się Pan/Pani poza miejscem zamieszkania? TAK/NIE/NIE DOTYCZY
8. Status na rynku pracy: bezrobotny (a)/poszukujący (a) pracy/pracujący (a)/ uczący się/inny (jaki?) .....
9. Czy ma Pan/Pani pełną zdolność do czynności prawnych? TAK/NIE
10. Czy sprawuje Pan/Pani opiekę nad dzieckiem do lat 10? TAK/NIE
11. Czy podejmuje Pan/Pani działalność społeczną? Jeśli tak, jaki charakter mają te działania?

.....  
.....  
.....

### INFORMACJE O STANIE ZDROWIA

1. Niepełnosprawność wiodąca .....
2. Choroby współistniejące .....
3. Niepełnosprawność orzeczona - od kiedy? ..... - w jakim stopniu?  
lekki/umiarkowany/znaczący – na jaki okres? .....
4. Typ niepełnosprawności: narządy ruchu/wzroku/sprężona
5. Czy jest Pan/Pani osobą w pełni sprawną intelektualnie? TAK/NIE

### INFORMACJE O SAMODZIELNOŚCI

1. Czy mieszka Pan/Pani samodzielnie? TAK/NIE
2. Czy mieszka Pan/Pani z osobą, która udziela najczęściej Panu/Pani wsparcia w codziennym życiu? TAK/NIE
3. Czy podejmuje Pan/Pani niezależne decyzje dotyczące?
  - Życiowych planów (np. założenia rodziny, zmiany miejsca zamieszkania itp.)? TAK/NIE
  - Gospodarowania własnymi pieniędzmi? TAK/NIE
  - Sposobów spędzania czasu wolnego? TAK/NIE
  - Zakupów? TAK/NIE
  - Życia zawodowego (np. podjęcia lub zmiany pracy)? TAK/NIE
  - Życia osobistego? (np. wybór partnera/rki, decyzja o rodzicielstwie) TAK/NIE
4. Czy w podejmowaniu decyzji kieruje się Pan/Pani decyzją osób trzecich? Jaki wpływ na Pana/Pani decyzje życiowe ma osoba najczęściej udzielająca Panu/Pani wsparcia?  
.....  
.....  
.....
5. Czy kiedykolwiek korzystał/a Pan/Pani z usług opiekuńczych świadczonych przez instytucje pomocy społecznej np. MOPR, PCPR? TAK/NIE
6. Jeśli 5. Tak: Czy ich jakość była satysfakcjonująca? Czy spełniły Pana/Pani oczekiwania? Proszę uzasadnić swoją odpowiedź  
.....  
.....  
.....
7. Czy kiedykolwiek Pan/Pani korzystał/a z usług opiekuńczych świadczonych przez osoby spoza instytucji pomocy społecznej (np. osoby znalezione poprzez ogłoszenia)? TAK/NIE
8. Czy często czuje Pan/Pani, że jest wyręczany/a w wykonywaniu codziennych czynności? Czy doświadcza Pan/Pani nadopiekuńczości ze strony członków rodziny albo innych osób? TAK/NIE/NIE DOTYCZY

.....  
.....  
.....  
9. Czy kiedykolwiek doświadczył/a Pan/Pani trudnej sytuacji z udziałem opiekuna, świadczącego usługi z ramienia instytucji społecznej (np. MOPR)? Jeśli tak, to jaką?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
10. Jaka jest Pana/Pani największa trudność jako osoby niepełnosprawnej?

.....  
.....  
.....  
11. Czy czuje się Pan/Pani osobą aktywną? TAK/NIE

.....  
.....  
.....  
12. Czy jest Pan/Pani osobą zadowoloną z życia?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
13. Jak postrzega Pan/Pani swoją przyszłość? Czy ma Pan/Pani jakieś plany, marzenia?

.....  
.....  
.....  
14. Czy dąży Pan/Pani do aktywności i niezależności życiowej? Jak Pan/Pani sobie ją wyobraża?

**PYTANIA O PREZENTOWANY MODEL USŁUG ASYSTENCJI OSOBISTEJ:**

1. Czy chciałby/aby Pan/Pani korzystać z proponowanego modelu usług asystencji osobistej? TAK/NIE

2. Jakie są Pana/Pani oczekiwania wobec asystenta?

.....  
.....  
.....

3. Czy uważa Pan/Pani, że wsparcie asystenta pomoże uzyskać większą samodzielność? Czy może ono pomóc w pokonywaniu codziennych barier? TAK/NIE

4. Czy uważa Pan/Pani, że asystent pomoże zwiększyć aktywność zawodową? TAK/NIE

5. Czy jest Pan/Pani gotowy/a przyjąć proponowany model usług w obecnym kształcie? Czy chciałby Pan/Pani coś w nim zmienić? TAK/NIE

.....  
.....  
.....

6. W jakich dziedzinach życia oczekuje Pan/Pani wsparcia ze strony asystenta? (Proszę zaznaczyć)

- Wsparcie w czynnościach samoobsługowych, w tym utrzymaniu higieny osobistej;
- Wsparcie w wykonaniu czynności zaleconych przez lekarza;
- Wsparcie w prowadzeniu gospodarstwa domowego i wypełnianiu ról w rodzinie;
- Wsparcie w przemieszczaniu się poza miejscem zamieszkania;
- Wsparcie w podejmowaniu aktywności życiowej i komunikowaniu się z otoczeniem.

**PYTANIA O DOBÓR ASYSTENTA:**

1. Płeć: K/M/bez znaczenia

2. Inne preferencje:

• Wiek .....

**Projekt „Inkubator Innowacji Społecznych Wielkich Jutra” (Temat: Usługi opiekuńcze dla osób zależnych)**

- Umiejętności

.....  
.....

- Cechy charakteru

.....  
.....  
.....

## Wzór trójstronnego kontraktu

Opracował: Łukasz Orylski

Kontrakt między:     asystentem osobistym (imię, nazwisko, PESEL);  
                              Klientem usług asystencji osobistej (imię, nazwisko, PESEL);  
                              Koordynatorem usług asystencji osobistej (imię, nazwisko, nazwa  
reprezentowanej instytucji).

Zawarty w dniu (data)

1.     Podstawowym miejscem wykonywania usług asystencji osobistej będzie (adres)
2.     Jeśli wymagać tego będzie indywidualny zakres usług asystencji osobistej, stanowiący załącznik nr 1 do kontraktu, usługi będą wykonywane w miejscach innych niż ujęte w pkt. 1.
3.     Kontrakt obowiązuje od (data) do (data).
4.     Strony ustalają preferowany sposób bieżącej komunikacji: telefoniczna, mailowa, poprzez komunikator internetowy, inna (jaka...).
5.     Strony ustalają następujące dane kontaktowe: ...
6.     Asystent zobowiązany jest do wykonywania usług zgodnie z instrukcjami klienta, dbając o bezpieczeństwo i komfort klienta.
7.     Osoby trzecie (np. członkowie rodziny klienta) nie są stroną kontraktu i nie mogą wydawać poleceń asystentowi. Osoba trzecia, niebędąca koordynatorem usług asystencji osobistej, może pośredniczyć w kontaktach między asystentem a klientem wyłącznie, gdy klient ma trudności z werbalnym komunikowaniem się lub pisaniem ręcznym.
8.     Asystent nie jest opiekunem ani doradcą życiowym klienta. Asystent nie ponosi odpowiedzialności za skutki decyzji życiowych klienta. Asystent nie ma prawa narzucać klientowi swoich przekonań lub preferencji, np. w zakresie organizacji dnia ani też komentować przekonań, preferencji i decyzji klienta oraz oceniać celowości podjęcia czynności, których wykonanie zleca mu klient.

9. Asystent wykonuje jedynie czynności, co do których istnieje daleko idące prawdopodobieństwo, że klient wykonywałby je sam, będąc osobą pełnosprawną, czyli czynności w zakresie:

- a. samoobsługi (toaleta, przygotowanie i spożywanie posiłków, zmiana pozycji lub ubioru),
- b. prac domowych (np.: gotowanie, sprząatanie, pranie i prasowanie, itd.),
- c. zakupów i korzystania z oferty punktów usługowych,
- d. przemieszczania się pomiędzy wyznaczonymi punktami (środkami komunikacji miejskiej lub samochodem),
- e. podróżowania (pociąg, autobus itd.),
- f. towarzyszenia podczas załatwiania spraw urzędowych, poszukiwania pracy, wizyt u lekarza, spotkań służbowych i prywatnych,
- g. wsparcia w prowadzeniu korespondencji, nawiązywaniu kontaktów z otoczeniem,
- h. przygotowania do procedur fizjoterapeutycznych (zabiegów, ćwiczeń itd.), przyjmowanie leków.

10. Asystent wykonuje wyłącznie usługi ujęte w indywidualnym zakresie usług asystencji osobistej, stanowiącym załącznik nr 1 do kontraktu. Stała zmiana ww. zakresu wymagać będzie renowacji kontraktu.

11. Asystent może jednorazowo wykonać usługę inną niż określona w pkt. 10 wyłącznie, gdy:

- a) niewykonanie określonej usługi zagraża życiu lub zdrowiu klienta;
- b) konieczność wykonania określonej usługi jest konsekwencją trudnych do przewidzenia okoliczności, zaistniałych podczas wykonywania usług ujętych w indywidualnym zakresie usług asystencji osobistej;
- c) asystent wyrazi pisemną zgodę na formularzu, stanowiącym załącznik nr 2 do kontraktu, na jednorazowe wykonanie usługi nieujętej w indywidualnym zakresie usług asystencji osobistej w zamian za usługę ujętą w ww. zakresie, potrzeby wykonania której klient danego dnia nie zgłasza. Usługi będące przedmiotem zamiany muszą być zbliżone pod

względem nakładu pracy i czasu asystenta oraz wartości finansowej danej usługi, wg cennika, którego wzór stanowi załącznik nr 3 do kontraktu.

12. Z zastrzeżeniem pkt. 11, klient nie ma prawa domagać się od asystenta realizacji usług innych niż określone w pkt. 10 oraz realizacji usług w innym miejscu i czasie niż określone w tygodniowym planie czasu pracy asystenta, którego wzór stanowi załącznik nr 4 do kontraktu. Kilkukrotne domaganie się przez klienta realizacji usług innych niż określone w pkt. 10 powinno zostać zgłoszone przez asystenta koordynatorowi usług asystencji osobistej. Po otrzymaniu zgłoszenia koordynator rozpoczyna wdrażanie procedury nr 9.

13. Z zastrzeżeniem pkt. 7., klient ma obowiązek poświadczania własnoręcznym podpisem faktycznego wykonania określonej usługi przez asystenta na dziennej karcie pracy asystenta, której wzór stanowi załącznik nr 5 do kontraktu.

14. Przed przystąpieniem do realizacji usług każda z nich zostanie wyceniona. Wartości finansowe usług są uwidocznione w cenniku, którego wzór stanowi załącznik nr 3 do kontraktu. Przystępując do korzystania z usług, klient oświadcza, że zna i rozumie zawartość cennika. Ceny wykonania określonych czynności na rzecz konkretnych klientów mogą się różnić w zależności od stanu psychofizycznego klienta oraz nakładu pracy asystenta, koniecznego do realizacji określonej usługi.

15. Przystępując do korzystania z usług, klient otrzymuje voucher opiewający na usługi asystenta o określonej wartości pieniężnej. Voucher może mieć formę papierową lub elektroniczną. Jego wzór określa załącznik nr 6 do kontraktu.

16. Klient samodzielnie lub z pomocą osób trzecich monitoruje pozostającą mu do dyspozycji wartość usług asystenckich. W przypadku braku środków finansowych przypisanych do vouchera, realizacja usług asystencji osobistej na rzecz klienta zostanie zawieszona. Klient zgłasza koordynatorowi usług asystencji osobistej zapotrzebowanie na nowy voucher.

17. Klient ponosi symboliczną opłatę za realizację usług asystenckich w wysokości.... PLN za godzinę. Klient wnosi zbiorczo ww. opłatę raz w miesiącu na rachunek organizacji/instytucji świadczącej usługi asystenckie. Numer rachunku bankowego jest

następujący: ..... Brak wniesienia opłaty w terminie najpóźniej 14 dni od wyznaczonego terminu spowoduje zaprzestanie wykonywania usług na rzecz klienta.

18. Asystent jest zobowiązany do wykonywania usług w dniach i godzinach określonych w tygodniowym planie czasu pracy asystenta, którego wzór stanowi załącznik nr 4 do kontraktu. Asystent jest zobowiązany do punktualnego rozpoczynania pracy. W przypadku spóźnienia większego niż 15 minut asystent ma obowiązek zgłosić informację, kontaktując się bezpośrednio z klientem, w sposób określony w pkt. 5. W przypadku nagminnego spóźniania się asystenta klient informuje o tym koordynatora, który rozpoczyna procedurę nr 1.

19. Asystent zobowiązany jest do niezwłocznego zgłaszania wszelkich nagłych nieobecności u klienta do koordynatora usług asystenckich, w sposób określony w pkt. 5. Planowane nieobecności asystent zobowiązany jest zgłosić koordynatorowi nie później niż na 5 dni roboczych przed terminem nieobecności.

20. W przypadkach uniemożliwiających wykonywanie usług w określonych terminach, organizacja/instytucja zobowiązana jest zapewnić zastępstwo za asystenta, w miarę możliwości w tym samym czasie lub w czasie uzgodnionym z klientem, nie później jednak niż w ciągu 2 dni roboczych od przewidzianej daty wykonania usług, chyba że klient sam zrezygnuje z ww. zastępstwa.

21. W przypadku rezygnacji klienta z korzystania z usług asystenckich w danym terminie, klient zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania koordynatora o rezygnacji. Koordynator informuje asystenta o ww. fakcie. W przypadku dwukrotnego niepodania przez klienta informacji, o której mowa powyżej, na klienta zostanie nałożona kara umowna w wysokości ... Karę należy uregulować w terminie 14 dni roboczych od daty jej nałożenia na rachunek podmiotu organizującego usługi asystencji osobistej: ... W przypadku nieuregulowania kary w ww. terminie świadczenie usług asystenckich na rzecz klienta zostanie zawieszane.

22. Asystent ma prawo odmówić wykonania następujących czynności:

- nieujętych w indywidualnym zakresie usług asystencji osobistej, z wyłączeniem pkt. 11 ust. a) i b);

- własnoręcznego przenoszenia produktów o wadze powyżej 5 kg.;
- dokonywania zakupów bez obecności klienta, w sytuacji gdy klient nie przygotował listy zakupów;
- zakupu alkoholu, wyrobów tytoniowych oraz środków antykoncepcyjnych bez obecności klienta;
- podania klientowi alkoholu spirytusowego oraz podania każdego rodzaju alkoholu, o ile klient wykazuje objawy upojenia;
- podania klientowi substancji psychoaktywnych;
- podania klientowi leków niezgodnie z zaleceniami lekarza lub informacjami na ulotce/opakowaniu;
- zastosowania produktów służących utrzymaniu higieny osobistej, w tym kosmetyków, niezgodnie z ich przeznaczeniem;
- wsparcia w wykonywaniu czynności niezgodnych z obowiązującym w Polsce prawem i zasadami współżycia społecznego;
- o charakterze seksualnym lub służących do przygotowania się do czynności o charakterze seksualnym.

23. Klient jest zobowiązany do ponoszenia wszelkich dodatkowych kosztów związanych z realizacją usług asystenckich, w tym także kosztów generowanych przez obecność asystenta w określonym czasie i miejscu (np. biletów komunikacji miejskiej, kosztów paliwa w przypadku transportu samochodem asystenta, biletów wstępu na różnego typu wydarzenia, kosztów dokonywanych zakupów). W przypadku odmowy poniesienia kosztów o których mowa przez klienta, asystent wstrzymuje wsparcie w wykonaniu czynności generującej określony koszt.

24. Asystent nie może stawić się do pracy ani jej wykonywać pod wpływem alkoholu i innych substancji psychoaktywnych. W wypadku zaistnienia podejrzenia w tej sprawie, klient niezwłocznie informuje o tym koordynatora usług asystencji osobistej, który rozpoczyna procedurę nr 4.

25. Asystent nie może w czasie i miejscu pracy palić wyrobów tytoniowych bez zgody klienta. W wypadku udzielenia przez klienta takiej zgody, czynność ta może mieć miejsce tylko podczas przerwy w pracy, w miejscu wyznaczonym przez klienta.
26. Podczas wykonywania pracy, asystent ma prawo do przerwy w pracy w wymiarze 5 minut w każdej godzinie zegarowej pracy.
27. Asystent nie załatwia spraw urzędowych klienta bez jego obecności.
28. Asystent w godzinach pracy nie może pozostawić klienta bez wsparcia w mieszkaniu, miejscu użyteczności publicznej, środku transportu i w innych miejscach. W wypadku, gdy czas pracy asystenta na rzecz konkretnego klienta upłynie w trakcie przebywania w miejscu użyteczności publicznej lub środku transportu, asystent w porozumieniu z klientem podejmuje wybrane spośród następujących czynności:
- doprowadzenie aktualnie wykonywanej czynności do końca;
  - dowieszenie klienta do celu lub, jeśli nie jest to możliwe, do punktu, gdzie będzie miał on zapewnione wsparcie osób trzecich;
  - zawiadomienie wybranej przez klienta osoby trzeciej, w szczególności ustalonej do kontaktu w razie wypadku lub nagłego pogorszenia się samopoczucia klienta.
29. Strony ustalają następującą osobę do kontaktu w razie wypadku lub nagłego pogorszenia się samopoczucia klienta: (imię, nazwisko, sposób kontaktu). W razie potrzeby asystent ma obowiązek zawiadomić uzgodnioną osobę.
30. W razie potrzeby asystent ma obowiązek udzielić klientowi pierwszej pomocy przedmedycznej i zawiadomić służby ratunkowe. Asystent oświadcza, że znane są mu zasady udzielania klientowi pierwszej pomocy przedmedycznej.
31. Asystent po zakończeniu pracy nie może pozostawić klienta samego w miejscach, o których mowa w pkt. 28, o ile zagraża to życiu, zdrowiu lub bezpieczeństwu klienta. W wypadku utraty lub ograniczenia świadomości klienta, asystent podejmuje decyzje o sposobie pomocy, kierując się troską o dobro klienta. W miarę możliwości, asystent konsultuje swoje działania z osobą wyznaczoną przez klienta do kontaktu.
32. Zasady rozliczania godzin pracy asystenta, nieujętych w tygodniowym planie czasu pracy asystenta, określa umowa cywilnoprawna.

33. Asystent świadczy czynności z zakresu wsparcia w samoobsłudze wyłącznie bezpośrednio na rzecz klienta. Asystent może podać klientce dziecko do karmienia, podnieść je, przenieść lub przewinąć według instrukcji klientki, wyłącznie jeśli czynności te zawiera indywidualny zakres usług asystencji osobistej.
34. Asystent może wykonywać czynności, w których uczestniczy dziecko klienta (np. odbiór dziecka ze szkoły) wyłącznie w obecności klienta.
35. Klient ma obowiązek zapewnić asystentowi środki higieniczne, leki i kosmetyki służące wykonywaniu usług. Asystent nie ponosi odpowiedzialności za skutki użycia ww. środków zgodnie z ich przeznaczeniem, informacjami na opakowaniu/ulotce i instrukcjami klienta.
36. Asystent działa dyskretnie, starając się aby jego wsparcie było możliwe najmniej widoczne dla osób trzecich.
37. Asystent zobowiązany jest do poszanowania prywatności klienta, w szczególności do nie ujawniania informacji dotyczących stanu zdrowia i życia osobistego klienta.
38. Asystent zobowiązany jest do lojalności wobec klienta, w szczególności do nie podejmowania działań godzących w dobro jego i jego rodziny.
39. Klient zobowiązany jest do poszanowania godności osobistej asystenta oraz jego pracy, w szczególności do nie wydawania mu instrukcji obraźliwych w treści i formie oraz przestrzegania w kontaktach z nim ogólnie przyjętych norm współżycia społecznego.
40. Asystent zobowiązany jest do działania w sposób wzmacniający niezależność i aktywność życiową klienta oraz możliwości pełnienia przez niego ról społecznych właściwych człowiekowi dorosłemu.
41. Asystent ma prawo odstąpić od wykonywania instrukcji klienta wyłącznie, jeśli ich wykonywanie zagraża życiu, zdrowiu lub bezpieczeństwu klienta, asystenta i/lub osób trzecich.
42. Klient i asystent są zobowiązani dążyć do polubownego załatwiania sporów powstałych między nimi, w szczególności do korzystania w tym zakresie ze wsparcia koordynatora usług asystencji osobistej.

43. Asystent zobowiązany jest do ukończenia szkolenia z zakresu zasad świadczenia usług asystencji osobistej przed rozpoczęciem świadczenia usług.
44. Klient jest zobowiązany do ukończenia szkolenia z zakresu zasad korzystania z usług i współpracy z asystentem przed rozpoczęciem korzystania z usług.
45. Koordynator usług asystenckich zobowiązany jest do trwałej i efektywnej współpracy, zarówno z klientem, jak i asystentem.
46. Koordynator usług asystenckich zobowiązany jest do monitorowania:
- Przestrzegania zasad kontraktu i załączników przez klientów i asystentów;
  - Satysfakcji klientów z wykonywanych usług asystencji osobistej;
  - Warunków pracy asystentów;
  - Terminowości dokonywania przez klientów symbolicznych opłat za usługi asystenckie oraz kar umownych;
  - Jakości ewentualnego wsparcia świadczonego klientom i asystentom przez innych specjalistów, np. mentorów i psychologów.
- Monitorowanie może odbywać się w szczególności poprzez:
- okresowe ankiety ewaluacyjne;
  - rozmowy osobiste, telefoniczne oraz za pośrednictwem komunikatorów internetowych;
  - wizyty w miejscach, gdzie realizowane są usługi asystenckie;
  - wgląd w rachunki bankowe służące księgowaniu opłat od klientów usług asystenckich.
47. Koordynator usług asystencji osobistej zobowiązany jest do dostępności dla klientów i asystentów:
- osobistej pod adresem.....
  - telefonicznej pod numerem.....
  - pod adresem poczty elektronicznej.....
- w następujących dniach i godzinach.....
48. Asystent zobowiązany jest do uczestniczenia w cyklicznych spotkaniach zespołu asystentów z udziałem koordynatora usług asystenckich, w celu wymiany informacji i doświadczeń oraz usprawnienia wzajemnej współpracy. Spotkania będą odbywać się z częstotliwością .... w dniach ....., w godzinach ....

## Załączniki do wzoru trójstronnego kontraktu

Opracował: Piotr Pluciński

Załącznik nr 1 do kontraktu

Wzór indywidualnego zakresu usług asystencji osobistej

Lp.	Nazwa/rodzaj usługi	Częstotliwość wykonywania usługi	Uwagi
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
...			

Załącznik nr 2 do kontraktu

Wzór oświadczenia o wyrażeniu przez asystenta zgody na jednorazowe wykonanie usługi spoza indywidualnego zakresu usług asystencji osobistej

Wyrażam zgodę na jednorazowe wykonanie usługi polegającej na ....., nieujętej w indywidualnym zakresie usług asystencji osobistej dla .... (imię i nazwisko klienta), w zamian za usługę ujętą w ww. zakresie, potrzeby wykonania której klient nie zgłosił dnia ....

.....

Podpis asystenta osobistego

Załącznik nr 3 do kontraktu

Wzór indywidualnego cennika usług asystencji osobistej

Lp.	Nazwa/rodzaj usługi	Wartość finansowa usługi
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
...		

**Projekt „Inkubator Innowacji Społecznych Wielkich Jutra” (Temat: Usługi opiekuńcze dla osób zależnych)**

Załącznik nr 4 do kontraktu

Wzór tygodniowego planu czasu pracy asystenta

Godziny	Poniedziałek		Wtorek		Środa		Czwartek	
	Nazwa/rodzaj usługi	Miejsce wykonania	Nazwa/rodzaj usługi	Miejsce wykonania	Nazwa/rodzaj usługi	Miejsce wykonania	Nazwa/rodzaj usługi	Miejsce wykonania
07:00 – 09:00								
09:00 – 11:00								
11:00 – 13:00								
13:00 – 15:00								
15:00 – 17:00								
17:00 – 19:00								
19:00 – 21:00								
Suma wypracowanych godzin								

Godziny	Piątek		Sobota		Niedziela	
	Nazwa/rodzaj usługi	Miejsce wykonania	Nazwa/rodzaj usługi	Miejsce wykonania	Nazwa/rodzaj usługi	Miejsce wykonania
07:00 – 09:00						
09:00 – 11:00						
11:00 – 13:00						
13:00 – 15:00						
15:00 – 17:00						
17:00 – 19:00						
19:00 – 21:00						
Suma wypracowanych godzin						

[www.inkubatorwielkichjutra.pl](http://www.inkubatorwielkichjutra.pl)



Biuro Projektu: DGA S.A.  
ul. Towarowa 35  
61-896 Poznań

tel. bezpośredni: 505 820 079  
tel. 61 859 59 00  
fax 61 859 59 01

Załącznik nr 5 do kontraktu

Wzór dziennej karty pracy asystenta

Data .....

Lp.	Nazwa/rodzaj usługi	Orientacyjny czas wykonania usługi	Uwagi klienta	Podpis klienta
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
...				



## Wzór trójstronnego kontraktu w wersji łatwej do czytania

Opracowali: Łukasz Orylski, Piotr Pluciński

Kontrakt między:      asystentem osobistym (imię, nazwisko, PESEL);  
                                 Klientem usług asystencji osobistej (imię, nazwisko, PESEL);  
                                 Koordynatorem usług asystencji osobistej (imię, nazwisko, nazwa  
reprezentowanej instytucji)

Podpisany w dniu (data)

1. Twój asystent będzie pracował głównie w (adres).
2. Jeśli będziesz tego potrzebować, asystent będzie pracować w innych miejscach.
3. Praca asystenta dla Ciebie zacznie się (data), a skończy się (data).
4. Ty, asystent i koordynator decydujecie, czy będziecie do siebie dzwonić, pisać maile, rozmawiać np. przez Skype albo .... (jak?...).
5. Twój telefon to:....., a mail to: ..... . Telefon Twojego asystenta to: ....., a mail to: .....  
Telefon koordynatora to: ....., a mail to: .....
6. Asystent będzie robił to, w czym potrzebujesz pomocy. Możesz zawsze powiedzieć mu, jak ma Ci pomóc. Asystent ma dbać o to, żebyś czuł się bezpiecznie i dobrze.
7. Tylko Ty możesz mówić asystentowi, co ma dla Ciebie zrobić i w jaki sposób. Twoi bliscy nie powinni się do tego wtrącać. Jeśli trudno Ci mówić albo pisać, wtedy ktoś z Twoich bliskich może Ci pomóc porozmawiać z asystentem.
8. Asystent nie jest po to, żeby mówić Ci, co masz robić, ani się Tobą opiekować. Jeśli o czymś zdecydujesz, to Ty będziesz za to odpowiedzialny, a nie Twój asystent. Asystent nie może Cię zmuszać, żebyś coś zrobił, a czegoś nie zrobił (np. nie może Ci mówić, jak masz spędzać wolny czas ani oceniać tego w co wierzysz, co lubisz).
9. Twój asystent może zrobić dla Ciebie to, z czym sam nie dajesz sobie rady, dlatego że jesteś osobą niepełnosprawną. Asystent może Ci pomóc:
  - a. Skorzystać z toalety, umyć się i ubrać, przygotować jedzenie, zjeść i napić się,

- b. gotować, sprzątać, prać, prasować, itd.,
  - c. zrobić zakupy i załatwić jakąś sprawę, np. zanieść buty do naprawy, dorobić klucze, itd.,
  - d. dojechać gdzieś tramwajem, autobusem albo samochodem,
  - e. podróżować do innego miasta (pociągiem, autobusem, itd.),
  - f. załatwić sprawę, np. wymienić dowód osobisty, szukać pracy, wtedy, kiedy jesteś u lekarza lub masz spotkanie ze znajomymi,
  - g. rozmawiać z osobami, które są wokół Ciebie,
  - h. przygotować się do ćwiczeń i zabiegów albo wziąć leki.
10. Twój asystent robi tylko to, na co się wcześniej umówiliście. Jeśli potrzebujesz innej pomocy, musicie umówić się jeszcze raz.
11. Twój asystent może wyjątkowo zrobić dla Ciebie coś, na co się nie umawialiście, kiedy:
- a) Twoje życie albo zdrowie jest w niebezpieczeństwie,
  - b) Stanie się coś niespodziewanego i trudnego, czego nie mogliście wcześniej przewidzieć,
  - c) poprosisz Twojego asystenta, żeby zamiast rzeczy, na którą się umówiliście, zrobił coś podobnego i on napisze, że zgadza się na to.
12. Twój asystent nie będzie Ci pomagał w innych miejscach i godzinach, niż te, na które się umówiliście. Jeżeli każesz Twojemu asystentowi pracować zbyt długo, on zgłosi to koordynatorowi, który pomoże rozwiązać Wam ten problem.
13. Jeśli Twój asystent coś dla Ciebie zrobił, to musisz podpisać dokument, w którym będzie napisane, że on naprawdę to zrobił.
14. Usługą jest wszystko to, co robi dla Ciebie Twój asystent. Ty i Twój asystent będziecie wiedzieć, ile pieniędzy jest warta każda usługa. Jeżeli Twój asystent Ci pomaga, musisz wiedzieć, ile warta jest każda z rzeczy, którą dla Ciebie robi.
15. Zanim Twój asystent zacznie do Ciebie przychodzić, dostaniesz odpowiedni dokument (voucher), w którym będzie napisane, ile pieniędzy możesz wydać, żeby zapłacić asystentowi.

16. Sam lub z pomocą kogoś bliskiego powinieneś sprawdzać, ile jeszcze pieniędzy zostało dla Twojego asystenta. Jeśli nie masz już pieniędzy, żeby zapłacić Twojemu asystentowi, przestanie on Ci pomagać. Wtedy musisz poprosić koordynatora o nowy voucher.
17. Za usługi Twojego asystenta będziesz płacił niewielką kwotę ... zł za godzinę. Raz w miesiącu sam lub z pomocą Twojego bliskiego zrobisz przelew na konto, którego numer poda Ci koordynator. Jeżeli nie zapłacisz przez 2 tygodnie, Twój asystent przestanie Ci pomagać.
18. Twój asystent będzie punktualnie zaczynał pracę w dniach i godzinach, na które się wcześniej umówiliście. Twój asystent musi Cię poinformować, jeśli spóźni się do Ciebie więcej niż 15 minut. Jeśli Twój asystent będzie się często spóźniał, poproś o pomoc koordynatora.
19. Jeżeli Twój asystent umówi się z Tobą, ale coś mu nagle wypadnie i nie będzie mógł przyjść, to powinien powiedzieć o tym koordynatorowi. Jeśli Twój asystent planuje gdzieś wyjechać wtedy, kiedy ma do Ciebie przyjść, to musi powiedzieć o tym koordynatorowi.
20. Jeśli Twój asystent nie może do Ciebie przyjść, wtedy koordynator przyśle do Ciebie innego asystenta na zastępstwo. Ta osoba powinna przyjść do Ciebie jak najszybciej, chyba że termin, który zaproponuje, nie będzie Ci pasował.
21. Jeśli nie chcesz, żeby Twój asystent przyszedł do Ciebie danego dnia, jak najszybciej powiedz o tym koordynatorowi. Koordynator powie o tym Twojemu asystentowi. Jeśli dwa razy nie powiesz koordynatorowi, że nie chcesz, żeby Twój asystent przychodził do Ciebie danego dnia, to będziesz musiał zapłacić karę. Jeżeli w ciągu 2 tygodni nie zapłacisz tej kary, Twój asystent przestanie Ci pomagać.
22. Twój asystent może powiedzieć, że nie zrobi:
- tego na co nie umówiliście się wcześniej, chyba że Twoje życie albo zdrowie będzie w niebezpieczeństwie;
  - tego na co nie umówiliście się wcześniej, chyba że stanie się coś niespodziewanego i trudnego, czego nie mogliście wcześniej przewidzieć;
  - nie będzie nosił rzeczy cięższych niż 5 kg.;

- zakupów, jeżeli nie pójdziesz razem z nim albo nie zrobisz wcześniej listy zakupów i nie dasz mu jej;
- nie kupi Ci alkoholu ani papierosów ani np. prezerwatyw, jeśli nie pójdziesz do sklepu razem z nim;
- nie poda Ci np. wódki;
- nie poda Ci np. wina albo piwa, jeśli już jesteś pijany;
- nie poda Ci np. narkotyków ani dopalaczy;
- nie poda Ci leków, których nie przepisał Ci lekarz;
- nie poda Ci leków częściej, niż jest to napisane na ulotce/opakowaniu;
- nie pomoże Ci użyć kosmetyków w sposób inny, niż powinno się ich używać;
- nie pomoże Ci popełnić przestępstwa lub zachować się w sposób niekulturalny wobec innych;
- nie będzie uprawiać z Tobą seksu ani nie pomoże Tobie w przygotowaniu się do seksu ani w masturbacji.

23. Nieraz, jeśli chcesz pójść gdzieś z Twoim asystentem, musisz zapłacić np. za bilet, paliwo. Twój asystent nie będzie za to płacił. Jeśli Twój asystent potrzebuje biletu, żeby pójść z Tobą w jakieś miejsce, musisz zapłacić za jego bilet. Jeżeli powiesz Twojemu asystentowi, że nie masz pieniędzy albo nie zapłacisz np. za jego bilet, Twój asystent nie pójdzie z Tobą w to miejsce.

24. Twój asystent nie może przychodzić do Ciebie pijany ani pod wpływem narkotyków. Jeśli widzisz, że Twój asystent jest np. pijany, jak najszybciej powiedz o tym koordynatorowi.

25. Twój asystent, kiedy pracuje, nie może palić papierosów. Twój asystent może zapalić tylko w miejscu, które mu pokażesz, podczas przerwy w pracy.

26. Twój asystent może zrobić sobie przerwę w pracy na 5 minut w ciągu każdej godziny.

27. Twój asystent nie może pójść w Twojej sprawie do urzędu, jeśli nie pójdziesz razem z nim.

28. Twój asystent nie może w godzinach pracy zostawić Cię samego w mieszkaniu albo w innym miejscu, np. w tramwaju. Jeśli czas pracy Twojego asystenta już się kończy, a przy Tobie nie ma nikogo bliskiego, Twój asystent powinien:

- zrobić do końca, to co teraz dla Ciebie robi,
- zawieźć Cię w miejsce, gdzie chciałeś dojechać lub w takie, gdzie ktoś będzie mógł Ci pomóc,
- powiedzieć o tym bliskiej Ci osobie, np. przez telefon.

29. Osobą, którą asystent zawiadomi, jeśli będziesz mieć wypadek albo źle się poczujesz, będzie ... (imię, nazwisko, sposób kontaktu).

30. Jeśli będziesz miał wypadek albo źle się poczujesz, Twój asystent musi udzielić Ci pierwszej pomocy i zadzwonić na pogotowie. Twój asystent wie, jak się zachować w takiej sytuacji.

31. Jeśli źle się poczujesz lub jesteś w niebezpieczeństwie, Twój asystent nie może zostawić Cię samego, nawet jeśli skończył już pracę. Jeśli nie jesteś w stanie sam mu powiedzieć, czego potrzebujesz, Twój asystent powinien pomyśleć, co będzie dla Ciebie najlepsze i zrobić to. Twój asystent powinien zadzwonić do bliskiej Ci osoby i powiedzieć jej, że masz kłopoty.

32. Jeżeli Twój asystent będzie pracował dłużej, niż się na to umówiliście, otrzyma dodatkowe pieniądze od koordynatora. W takiej sytuacji Ty nie będziesz musiał nic płacić.

33. Twój asystent pomaga tylko Tobie, a nie innym osobom. Jeśli karmisz dziecko, Twój asystent może Ci je podać do karmienia i podnieść albo przewinąć, ale Ty musisz mu powiedzieć, jak ma to zrobić. Twój asystent może Ci pomóc zaopiekować się Twoim dzieckiem tylko wtedy, gdy się na to wcześniej umówiliście.

34. Twój asystent może zrobić coś dla Twojego dziecka, np. odebrać je ze szkoły, tylko wtedy, gdy pójdziesz tam razem z nim.

35. Jeśli Twój asystent będzie potrzebował kosmetyków, leków albo rzeczy, które pozwalają zadbać o czystość Twojego ciała, Ty albo Twój bliski musi wcześniej je kupić. Jeżeli lek albo kosmetyk Ci zaszkodzi, a Twój asystent użył go tak, jak powinien, nie możesz mieć pretensji do Twojego asystenta.

36. Twój asystent pracuje w taki sposób, aby jak najmniej osób wiedziało o tym, że on Ci pomaga.

37. Twój asystent nie może nikomu mówić o Twoich tajemnicach, stanie zdrowia i sprawach, które chcesz zachować tylko dla siebie.
  38. Twój asystent nie będzie szkodził Tobie ani Twojej rodzinie.
  39. Musisz szanować Twojego asystenta. Nie możesz go obrażać, mówić do niego po chamsku ani śmiać się z niego.
  40. Twój asystent powinien pomagać Ci tak, żebyś mógł być jak najbardziej aktywny i samodzielny, tak jak każdy dorosły człowiek.
  41. Twój asystent nie robi czegoś w sposób, o jaki go poprosisz, tylko jeśli będzie to niebezpieczne dla życia lub zdrowia Twojego, Twojego asystenta i innych osób.
  42. Jeśli pokłócisz się z Twoim asystentem, spróbuj się z nim dogadać. Jeśli Ci się nie uda, poproś o pomoc koordynatora.
  43. Zanim Twój asystent zacznie Ci pomagać, musi nauczyć się, jak to robić, na specjalnym szkoleniu.
  44. Zanim zaczniesz korzystać z pomocy Twojego asystenta, musisz nauczyć się z nim współpracować na specjalnym szkoleniu.
  45. Koordynator pracuje po to, żeby pomagać Tobie i Twojemu asystentowi.
  46. Koordynator będzie sprawdzał, czy:
    - a) Przestrzegacie tego, na co się umówiliście z Twoim asystentem,
    - b) Jesteś zadowolony z usług Twojego asystenta,
    - c) Twój asystent pracuje w dobrych warunkach,
    - d) Płacisz w terminach za usługi Twojego asystenta i kary pieniężne, jeśli zostałeś nimi ukarany;
    - e) Mentor albo psycholog pomógł Ci, jeśli ich o to prosiłeś.
- Koordynator ma swoje sposoby, żeby to wszystko sprawdzić. Może:
- poprosić Cię o wypełnienie ankiety,
  - porozmawiać z Tobą osobiście, przez telefon albo np. Skype,
  - odwiedzić Twoje mieszkanie albo inne miejsce, gdzie pracuje Twój asystent;
  - sprawdzić rachunki bankowe, na które powinieneś przelewać pieniądze dla Twojego asystenta lub kary.

47. Koordynator pracuje:

a) pod adresem .....

b) pod numerem telefonu .....

c) pod adresem e-mail .....

w takich dniach i godzinach .....

48. Twój asystent musi brać udział w spotkaniach z innymi asystentami i koordynatorem.

Spotkania te są po to, żeby osoby, które biorą w nich udział, mogły porozmawiać o swojej pracy i lepiej pracować. Spotkania będą odbywać się raz na.... w dniu.... o godzinie.....

## Kodeks etyczny asystenta

Opracował: Sławomir Besowski

Predyspozycje niezbędne do wykonywania pracy w charakterze AOOD

- 1) Dyspozycyjność – możliwość pomocy osobie niepełnosprawnej w wyznaczonych porach;
- 2) Asertywność – konieczność utrzymania określonych granic we współpracy z osobą niepełnosprawną;
- 3) Dyskrecja – konieczność zachowania w tajemnicy informacji dotyczących osoby niepełnosprawnej i jej otoczenia;
- 4) Empatia i umiejętność współpracy z ludźmi – konieczność nawiązania pozytywnych relacji z osobą niepełnosprawną i jej rodziną, opartych na wzajemnym szacunku i zaufaniu;
- 5) Sprawność fizyczna – warunki fizyczne umożliwiające wywiązywanie się z zadań z zakresu pomocy osobie niepełnosprawnej.

## Zasady etyczne pracy AOOD

- 1) Kontrola: Asystent nie przejmuje kontroli nad życiem osoby niepełnosprawnej i przyjmuje rolę osoby wspierającej, kierowanej przez osobę niepełnosprawną.
- 2) Sprawczość: Asystent wzmacnia poczucie sprawczości osoby niepełnosprawnej, która decyduje, kiedy, jak i przez kogo udzielane jest jej wsparcie.
- 3) Zakres: Zakres realizowanej usługi określony jest kontraktem pomiędzy asystentem, osobą niepełnosprawną i instytucją organizującą usługi asystencji osobistej.
- 4) Poszanowanie: Asystent działa w poszanowaniu praw osoby niepełnosprawnej, szacunku dla jej bliskich i majątku. Przejawia się to w szczególności akceptacją dla wyborów i preferencji osoby niepełnosprawnej, jej stylu życia, przekonań politycznych i religijnych, orientacji seksualnej, rasy, pochodzenia etnicznego, płci, a jednocześnie nie narzucaniu i nie prezentowaniu własnych opinii czy wyborów w powyższym zakresie.

- 5) Dyskrecja: Asystent zachowuje dyskrecję i nie udziela żadnych informacji dotyczących osoby niepełnosprawnej z którą pracuje - za wyjątkiem sytuacji działania na jej wyraźne polecenie lub sytuacji uzasadnionych, w tym zagrożenia zdrowia, życia lub majątku tej osoby, powstaniu szkody.
- 6) Dobra wiara: Asystent wykonuje swoje obowiązki zawsze w dobrej wierze - w tym nie podejmuje działań, które mogą być rozumiane jako działania na szkodę osoby niepełnosprawnej.
- 7) Komunikacja, współpraca, asertywność: Asystent utrzymuje należytą, werbalną i niewerbalną, komunikację z osobą niepełnosprawną. Wszystkie działania asystenta nastawione są na dobrą współpracę i jak najlepszą realizację wsparcia. Asystent wykazuje się asertywnością - dba o nieprzekraczanie wyznaczonych granic współdziałania. Jednocześnie sygnalizuje sytuacje braku możliwości dalszego działania w sposób klarowny i z odpowiednim wyprzedzeniem (na przykład przez umówiony sygnał - stop). Przerwanie czynności nie może nastąpić z narażeniem utraty poczucia bezpieczeństwa przez osobę niepełnosprawną.
- 8) Odpowiedzialność: Asystent działa w poczuciu pełnej odpowiedzialności za własne czyny i ich konsekwencje. Podejmuje tylko działania bezpieczne dla osoby niepełnosprawnej i siebie. W szczególności przestrzega zasad bezpieczeństwa i higieny pracy - przystępuje do pracy tylko po przeszkoleniu, a także przestrzega zasad prawidłowej eksploatacji urządzeń - zapoznaje się z instrukcjami obsługi urządzeń używanych przez osobę niepełnosprawną. Zasięga informacji od tej osoby o specyfice jej funkcjonowania w domu, na ulicy, zachowaniach i reakcjach niestandardowych, przyjmowanych lekach, zwierzętach asystujących i zasadami pracy z nimi oraz innych czynnikach mogących rodzić odpowiedzialność.
- 9) Forma psychofizyczna: Asystent przystępuje do pracy w dobrej formie psychofizycznej. Działa aktywnie w kierunku zachowania właściwej formy. Nie podejmuje działań asystenckich pod wpływem substancji psychoaktywnych czy też leków ograniczających zdolność kierowania pojazdami mechanicznymi. Pogorszenie stanu zdrowia, złe samopoczucie, w tym w trakcie wykonywanych czynności, zgłasza natychmiast osobie niepełnosprawnej oraz instytucji organizującej usługi asystencji osobistej.

10) Porządek prawny: Asystent działa wyłącznie w ramach obowiązującego w Polsce porządku prawnego. Brak możliwości wykonania czynności, które w opinii asystenta naruszają porządek prawny, asystent zgłasza osobie niepełnosprawnej i instytucji organizującej usługi asystencji osobistej.

## Procedury bezpieczeństwa i reagowania w sytuacjach trudnych

Opracowała: Magdalena Molenda-Słomińska

1. Procedura postępowania w przypadku negatywnego zachowania AOON wobec klienta.
2. Procedura postępowania w przypadku agresji słownej AOON.
3. Procedura postępowania w przypadku agresywnego zachowania klienta wobec AOON.
4. Procedura postępowania w przypadku, gdy klient podejrzewa, że AOON w czasie godzin pracy jest pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających.
5. Procedura postępowania w przypadku, gdy klient uskarża się na złe samopoczucie lub zasłabnie w czasie godzin pracy AOON.
6. Procedura postępowania w przypadku kradzieży mienia klienta przez AOON.
7. Procedura postępowania w przypadku, gdy rodzina klienta jest negatywnie nastawiona do AOON.
8. Procedura postępowania w przypadku, gdy relacje w rodzinie klienta są niepokojące, nieufatwiająca integracji.
9. Procedura postępowania w przypadku niedotrzymywania umów ze strony klientów (wykorzystywanie AOON do zadań innych niż określone w kontrakcie).
10. Procedura postępowania w przypadku, gdy AOON podejrzewa, że klient zaczyna darzyć asystenta uczuciem lub/i oczekuje relacji seksualnych.
11. Procedury postępowania w przypadku, gdy AOON jest w nieustającym konflikcie z klientem.

**1. Procedura postępowania w przypadku negatywnego zachowania AON w obecnym kliencie, który:**

- notorycznie w czasie godzin pracy nadużywa telefonu komórkowego, ignorując obecność klienta,
- ignoruje instrukcje i polecenia klienta, wykonując zadania, tak jak mu jest wygodnie,
- pokazuje swoją wyższość i chęć dominacji nad klientem, wypowiadając się negatywnie na temat niepełnosprawności klienta,
- w trakcie wykonywania czynności opiekuńczo-higienicznych stosuje przemoc fizyczną (np. klient nie życzy sobie obcinania paznokci, a asystent robi to na siłę, sprawiając klientowi ból),
- notorycznie spóźnia się na umówione spotkanie z klientem lub wychodzi wcześniej niż przewiduje to czas spotkania.

- 1) Klient sporządza notkę, opisując negatywne zachowanie asystenta lub zgłasza telefonicznie zaistniałą sytuację koordynatorowi;
- 2) Zapoznanie asystenta z konsekwencjami takiego zachowania przez koordynatora;
- 3) Rozmowa asystenta i klienta z psychologiem o zaistniałej sytuacji;
- 4) Ewentualna decyzja klienta o zmianie asystenta, podejmowana w porozumieniu z koordynatorem.

**2. Procedura postępowania w przypadku agresji słownej AON, który wyzywa, obraża klienta, naśmiewa się z klienta i jego niepełnosprawności.**

- 1) Klient zgłasza telefonicznie zaistniałą sytuację lub sporządza notkę, opisując gdzie i kiedy asystent dopuścił się wobec niego agresji słownej;
- 2) Rozmowa asystenta i klienta z psychologiem o zaistniałej sytuacji;
- 3) Ewentualna decyzja klienta o zmianie asystenta, podejmowana w porozumieniu z koordynatorem.

**3. Procedura postępowania w przypadku agresywnego zachowania klienta wobec AON, który:**

- za wszelką cenę będzie wymuszał wykonanie przez asystenta usługi innej niż usługi ujęte w indywidualnym zakresie usług asystencji,
  - przy wykonywaniu usługi przez asystenta będzie celowo utrudniał i przeszkadzał w realizacji usługi,
  - w trakcie wykonywanej usługi stanie się agresywny wobec AOON.
- 1) Asystent zgłasza telefonicznie zaistniałą sytuację koordynatorowi;
  - 2) Rozmowa klienta z psychologiem o zaistniałej sytuacji;
  - 3) Mediacja między asystentem a klientem, prowadzona przez psychologa lub innego profesjonalistę;
  - 4) Powtórne przeszkolenie klienta z zasad współpracy z AOON;
  - 5) Ewentualna decyzja o wykluczeniu klienta z możliwości korzystania z usług asystencji osobistej.

#### **4. Procedura postępowania w przypadku, gdy klient podejrzewa, że AOON w czasie godzin pracy jest pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających.**

- 1) Klient zgłasza koordynatorowi natychmiast zaistniałą sytuację telefonicznie;
- 2) Do klienta oddelegowany jest inny asystent;
- 3) Koordynator usług asystencji osobistej zawiadamia najbliższą jednostkę policji.

W przypadku, gdy policja potwierdzi stan nietrzeźwości asystenta (stężenie we krwi powyżej 0,5 promila alkoholu lub w wydychanym powietrzu powyżej 25 mg w 1 dm<sup>3</sup>), podejmuje stosowne działania.

- 4) Asystent zostaje dyscyplinarnie zwolniony z pracy lub rozwiązywana jest z nim umowa cywilnoprawna w trybie natychmiastowym.

#### **5. Procedura postępowania w przypadku, gdy klient uskarża się na złe samopoczucie lub zasłabnie w czasie godzin pracy AOON:**

- gdy klient źle się czuje, ma wysoką gorączkę, wymioty, jest osłabiony lub straci przytomność, będąc w domu bez osób trzecich.

- 1) Asystent po uzyskaniu informacji od klienta, dotyczących jego stanu zdrowia, zgłasza problem osobie wybranej do kontaktu przez klienta, i, jeśli jest to możliwe, doprowadza klienta do lekarza rodzinnego lub wzywa lekarza do domu;
- 2) Asystent sprawuje opiekę nad klientem do czasu przybycia osoby trzeciej, mogącej zagwarantować bezpieczeństwo klienta po zakończeniu przez asystenta pracy. Niedopuszczalne jest, aby asystent w takiej sytuacji zostawił klienta samego.
- 3) Jeśli klient straci przytomność, asystent natychmiast wzywa karetkę pogotowia i przystępuje do udzielenia pierwszej pomocy.

#### **6. Procedura postępowania w przypadku kradzieży mienia klienta przez AOON**

- 1) Klient niezwłocznie powiadamia o kradzieży koordynatora;
- 2) Próba nakłonienia asystenta do zwrotu skradzionej rzeczy;
- 3) Koordynator powiadamia policję o zaistniałym zdarzeniu;
- 4) Asystent zostaje dyscyplinarnie zwolniony z pracy lub rozwiązywana jest z nim umowa cywilnoprawna w trybie natychmiastowym.

#### **7. Procedura postępowania w przypadku, gdy rodzina klienta jest negatywnie nastawiona do AOON:**

- gdy rodzina klienta celowo utrudnia spotkania z asystentem,
  - gdy rodzina klienta podważa kompetencje i umiejętności asystenta,
  - gdy rodzina klienta utrudnia asystentowi wykonywanie instrukcji klienta,
  - gdy rodzina klienta jest wobec asystenta niekulturalna, wulgarna.
- 1) Asystent zgłasza zaistniałą sytuację koordynatorowi;
  - 2) Rozmowa psychologa z rodziną klienta i asystentem, wsparcie psychologiczne klienta;
  - 3) Gdy klient wyraża zgodę, koordynator dokonuje zmiany asystenta.

#### **8. Procedura postępowania w przypadku, gdy relacje w rodzinie klienta są niepokojące:**

- gdy asystent uzna, że relacje w rodzinie klienta wzbudzają niepokój (zachowania niebezpieczne lub z użyciem przemocy fizycznej i psychicznej).

- 1) Asystent zgłasza zaistniałą sytuację koordynatorowi;
- 2) Koordynator zleca psychologowi diagnozę sytuacji. Rozmowa psychologa z klientem.
- 3) W sytuacji, gdy psycholog uzna lub ma podejrzenia, że w rodzinie klienta występują relacje niepokojące, przemoc, w porozumieniu z koordynatorem zgłasza potrzebę interwencji najbliższej placówki Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie lub policji.

**9. Procedura postępowania w przypadku niedotrzymywania umów ze strony klienta (wykorzystywanie AON do zadań innych niż określone w kontrakcie)**

- 1) Asystent zgłasza koordynatorowi sytuację, jeśli klient kilkakrotnie zmusza go do wykonywania usług innych niż określone w kontrakcie;
- 2) Rozmowa koordynatora z klientem, ewentualnie w obecności psychologa.
- 3) Próba renegocjacji kontraktu.
- 4) Ewentualne wykluczenie klienta z możliwości korzystania z usług asystencji osobistej.

**10. Procedura postępowania w przypadku, gdy AON podejrzewa, że klient zaczyna darzyć asystenta uczuciem lub/i oczekuje z nim relacji seksualnych:**

- gdy klient będzie proponował lub wymuszał spotkania z asystentem poza godzinami pracy,
- gdy klient, wbrew woli asystenta, będzie notorycznie okazywał mu zainteresowanie (będzie to uciążliwe dla asystenta, np. ciągłe telefonowanie, pisanie sms-ów),
- gdy klient będzie próbował inicjować relacje seksualne z asystentem.

- 1) Asystent przeprowadza rozmowę z klientem, tłumacząc niestosowne zachowania, ingerujące w jego prywatność,
- 2) Jeśli rozmowa asystenta z klientem nie przyniesie rezultatu, AON zgłasza zaistniałą sytuację koordynatorowi,
- 3) Rozmowa klienta z psychologiem o zaistniałej sytuacji.
- 4) Ewentualna decyzja koordynatora o wykluczeniu klienta z możliwości korzystania z usług asystencji osobistej.

**11. Procedury postępowania w przypadku, gdy AON jest w nieustającym konflikcie z klientem:**

- gdy asystent, pomimo usilnych starań, nie może dojść do porozumienia z klientem,
- gdy klient każdorazowo nie jest zadowolony z wykonanej usługi,
- gdy taka sytuacja trwa dłużej niż kilka dni.

- 1) Asystent zgłasza zaistniałą sytuację koordynatorowi,
- 2) Koordynator organizuje rozmowę z udziałem psychologa, asystenta i klienta, próbując rozwiązać konflikt,
- 3) Ewentualna decyzja o zmianie asystenta.