

Regulamin korzystania z usług asystenta w ramach projektu „Niezależność na telefon – usługi asystenckie dla mieszkańców Poznania”, realizowanego przez Fundację Akceleracji i Inkubacji Biznesu na zlecenie Urzędu Miasta Poznania.

§1

Osoby uprawnione do korzystania z usług asystenta

1. Do korzystania z usług asystenta są uprawnione osoby spełniające łącznie następujące warunki:
 - a) zamieszkanie na terenie miasta Poznania;
 - b) ukończenie co najmniej 18 roku życia w dniu zgłoszenia zapotrzebowania na usługi asystenta;
 - c) orzeczony znaczny lub umiarkowany stopień niepełnosprawności;
 - d) posiadanie całkowitej lub częściowej zdolności do czynności prawnych;
 - e) faktyczna możliwość zakomunikowania asystentowi swojej woli werbalnie w języku polskim, w języku migowym lub przy pomocy alternatywnych metod komunikacji (np. piktogramów);
 - f) rozliczanie w Poznaniu podatku dochodowego od osób fizycznych przez okres co najmniej jednego roku.
2. Posiadanie przez osobę zamierzającą skorzystać z usług asystenckich orzeczenia, o którym mowa w lit. c powyżej weryfikowane jest na podstawie orzeczenia powiatowego zespołu orzekania o niepełnosprawności lub orzeczenia równoważnego, zachowującego ważność zarówno w dniu zgłaszania zapotrzebowania na usługi, jak i w dniu wykonywania usług.
3. Spełnienie warunku, o którym mowa w lit. b) powyżej weryfikowane jest na podstawie dowodu osobistego lub innego dokumentu zawierającego datę urodzenia, wydanego przez władze publiczne, szkołę lub szkołę wyższą.
4. Spełnienie pozostałych warunków, o których mowa w pkt. 1 powyżej weryfikowane jest w oparciu o oświadczenie ustne osoby zamierzającej skorzystać z usług asystenckich, świadomej odpowiedzialności cywilnej za podanie nieprawdziwych informacji
5. Koordynator usług asystenckich i asystent mający udzielić wsparcia są uprawnieni do weryfikacji spełniania przez osobę zamierzającą skorzystać z usług, warunków, o których mowa w pkt. 1 powyżej. W wypadku niespełnienia któregokolwiek z ww. warunków, asystent odmawia świadczenia usług osobie nieuprawnionej.
6. Do korzystania z usług asystenta uprawnione są wszystkie osoby spełniające łącznie warunki określone w pkt. 1 powyżej, bez względu na: wiek, płeć, status społeczny lub materialny, obywatelstwo oraz miejsce stałego zameldowania.

§2

Zakres czynnościowy usług asystenta

1. Asystent nie świadczy usług opiekuńczych ani specjalistycznych usług opiekuńczych, o których mowa w ustawie z dnia 12.03.2004 o pomocy społecznej;
2. Asystent wykonuje wybrane przez osobę niepełnosprawną usługi mieszczące się w katalogu poniższych grup czynności:
 - a) pomoc w przygotowaniu się do wyjścia, wyjściu, powrocie oraz dojazdach środkami komunikacji publicznej do: miejsca zamieszkania, pracy, nauki, rehabilitacji, placówek medycznych, miejsc realizacji kursów i szkoleń zawodowych oraz urzędów;
 - b) pomoc w przygotowaniu się do wyjścia, wyjściu, powrocie oraz dojazdach środkami komunikacji publicznej do innych, określonych przez klienta miejsc, w szczególności miejsc, do których dotarcie służy utrzymaniu aktywności społecznej, zawodowej, rodzinnej, religijnej, towarzyskiej i kulturalnej oraz aktywnemu spędzaniu czasu wolnego;
 - c) pomoc w zakupach i korzystaniu z punktów usługowych, przy czynnym uczestnictwie klienta;
 - d) pomoc w utrzymywaniu w czystości i sprawności sprzętu ułatwiającego codzienne funkcjonowanie (np. wózek, balkonik, podnośnik, kule, elektryczna szczoteczka do zębów, elektryczna golarka, wymiana żarówki etc.);
 - e) wsparcie w wykonywaniu innych czynności wymagających sprawności fizycznej, a nie wchodzących w zakres usług opiekuńczych ani specjalistycznych usług opiekuńczych (np. pakowaniu bagażu, pakowaniu podarunków, pielęgnacji mogił);
 - f) wsparcie w pokonywaniu barier architektonicznych poza miejscem zamieszkania klienta;
 - g) pomoc w podróży środkami komunikacji publicznej pomiędzy wybranymi przez klienta punktami, w tym odbiór klienta z dworca lub lotniska i pomoc w dotarciu w wybrane miejsce – usługa realizowana na terenie miejscowości wymienionych w ;
 - h) pomoc w przemieszczaniu się po terenie dworca lub lotniska do momentu pojawienia się specjalistycznego personelu dworca/lotniska, odpowiedzialnego za dalszą pomoc klientowi;
 - i) pomoc w dowiezieniu i odbiorze środkami komunikacji klienta, z i do wybranych punktów, osób poniżej 13 roku życia i osób zależnych, znajdujących się pod faktyczną opieką klienta, przy czynnym uczestnictwie klienta usługa realizowana na terenie miejscowości wymienionych w §4 pkt.1;
 - j) pomoc w udziale w wyborach;

- k) 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/instruktozem;
- l) pomoc i towarzyszenie w korzystaniu z dóbr kultury: muzeum, teatr, kino, koncert, itp.;
- m) pomoc i towarzyszenie w korzystaniu z placówek sportu i rekreacji: pływalnia, stadion, park itp.;
- n) pomoc i towarzyszenie podczas załatwiania spraw urzędowych;
- o) pomoc w transporcie zwierząt domowych znajdujących się pod faktyczną opieką klienta z i do weterynarza;
- p) pomoc techniczna w pisaniu pism, listów osobom niewidomym, bądź niezdolnym do samodzielnego pisania ręcznego, czy komputerowego;
- q) podstawowa pomoc merytoryczna w redagowaniu i rozumieniu treści pism i innych dokumentów urzędowych osobom z niepełnosprawnością intelektualną oraz osobom z dysfunkcją słuchu;
- r) Czytanie prasy, książek lub korespondencji osobom niezdolnym do samodzielnego

czytania.

3. Asystent wykonuje jedynie czynności, co do których istnieje daleko idące prawdopodobieństwo, że klient wykonywałby je sam, będąc osobą pełnosprawną. W przypadku wątpliwości lub sporu między klientem a asystentem, ostateczną decyzję o tym, czy dana usługa może zostać wykonana, podejmuje koordynator usług asystenckich.
4. Asystent nie wykonuje czynności:
 - a) służących wspieraniu klienta w prowadzeniu gospodarstwa domowego;
 - b) transportu klienta pojazdem klienta lub pojazdem asystenta;
 - c) czynności pielęgnacyjnych zaleconych przez lekarza, za wyjątkiem sytuacji, w których niezbędne jest udzielenie klientowi pierwszej pomocy przedmedycznej;
 - d) służących zaspokojeniu potrzeb fizjologicznych klienta, w tym pomocy w czynnościach samoobsługowych, z zastrzeżeniem pkt. 4 poniżej
5. Asystent ma obowiązek pomóc klientowi w zaspokojeniu potrzeb fizjologicznych lub w czynnościach samoobsługowych jeśli nie udzielenie takiej pomocy może skutkować zagrożeniem dla życia lub zdrowia klienta;
6. Asystent powinien pomóc klientowi w zaspokojeniu potrzeb fizjologicznych lub w czynnościach samoobsługowych jeśli nie udzielenie takiej pomocy może skutkować istotnym dyskomfortem fizycznym lub psychicznym klienta, w szczególności gdy:

a) klient przebywa wraz z asystentem w mieszkaniu klienta, w którym nie przebywają osoby trzecie mogące udzielić klientowi adekwatnej pomocy;

b) klient przebywa wraz z asystentem poza mieszkaniem klienta.

W przypadku wątpliwości lub sporu między klientem a asystentem, ostateczną decyzję o tym, czy dana czynność powinna zostać przez asystenta wykonana, podejmuje koordynator usług asystenckich.

§3

Zakres czasowy realizacji usług asystenta

1. Usługi asystenta są realizowane w okresie od 02.01.2019 do 30.06.2019;
2. Usługi realizowane są przez 7 dni w tygodniu, z zastrzeżeniem pkt. 4 poniżej, w godzinach 8.00 – 22.00, w szczególnych przypadkach czas realizacji zadań może być zmieniony;
3. Minimalny czas realizacji usługi, na którą zgłaszane jest zapotrzebowanie wynosi godzinę zegarową. Rozpoczęcie wykonywania usługi powinno nastąpić nie później niż o godzinie 21.00;
4. Usługi nie są realizowane w dniach 01.01.2019, 06.01.2019, 21.04.2019, 22.04.2019, 01.05.2019, 03.05.2019, 09.06.2019 i 20.06.2019 r.

§4

Zakres przestrzenny realizacji usług asystenta

1. Asystent świadczy usługi asystenckie na rzecz mieszkańców Poznania na obszarze Poznania oraz gmin z którymi Miasto Poznań zawarło porozumienia transportowe: Czerwonak, Dopiewo, Kleszczewo, Komorniki, Kostrzyn, Kórnik, Luboń, Mosina, Murowana Goślina, Pobiedziska, Puszczykowo, Rokietnica, Suchy Las, Swarzędz, Szamotuły, Tarnowo Podgórne, Duszniki i Kaźmierz.

§5

Szczegółowe zasady zgłaszania zapotrzebowania na usługi asystenta

1. Zgłoszenia zapotrzebowania na usługi asystenta przyjmowane są w okresie od 15.01. do 27.06.2019;

2. Zgłoszenia zapotrzebowania na usługi asystenta przyjmowane są telefoniczne za pośrednictwem POZNAŃ KONTAKT, tj. pod numerem telefonu 61 646 33 44, lub 786 819 079 bezpośrednio do FAIB, z zastrzeżeniem pkt. 2 poniżej;
3. Zgłoszenia od osób z ograniczonymi możliwościami komunikacji werbalnej, w tym osób z dysfunkcją słuchu przyjmowane są również za pośrednictwem wiadomości sms wysłanej pod numer 783 944 112, 786 819 079 lub na adres poczty elektronicznej pk@um.poznan.pl, (temat maila: asystent);
4. Zgłoszenia może dokonać osoba niepełnosprawna pragnąca skorzystać z usług asystenta lub działająca na jej prośbę osoba trzecia;
5. Zgłoszenia przyjmowane są od poniedziałku do piątku w godzinach 7:30 - 20:00; z zastrzeżeniem pkt. 6 poniżej;
6. Zgłoszenia nie są przyjmowane w dniach: 01.01.2019, 06.01.2019, 21.04.2019, 22.04.2019, 01.05.2019, 03.05.2019, 09.06.2019 i 20.06.2019 r.;
7. Osoba zgłaszająca powinna podać następujące informacje:
 - imię i nazwisko osoby niepełnosprawnej, która zamierza skorzystać z usług asystenta;
 - adres miejsca zamieszkania klienta, lub innego miejsca, w którym asystent ma rozpocząć realizację usług;
 - preferowany termin realizacji usług;
 - przybliżony zakres czynności, które asystent miałby wykonać w danym terminie oraz orientacyjny czas ich wykonania;
 - informację o preferowanym sposobie kontaktu ze strony koordynatora usług asystenckich (telefon/e-mail), wraz z numerem telefonu/adresem e-mail;
 - inne ważne informacje dotyczące realizacji usług, ważne dla wyboru asystenta do wykonania zlecenia (np. preferowana płeć asystenta);
8. Zgłoszenie powinno nastąpić nie później jak 3 dni robocze od dnia, w którym klient zamierza skorzystać z usługi;
9. Zgłoszenia podlegają wstępnej weryfikacji i uszczegółowieniu przez pracownika POZNAŃ KONTAKT.
10. Dyżurny koordynator usług asystenckich kontaktuje się z osobą zamierzającą skorzystać z usług asystenckich, zgodnie z preferowanym sposobem kontaktu podanym w zgłoszeniu, nie później niż 1 dzień roboczy od daty przekazania przez Poznań Kontakt informacji o zapotrzebowaniu na usługę asystenta. Koordynator ustala szczegóły wykonania usługi z osobą zainteresowaną.
11. Osoba niepełnosprawna ma prawo dokonując zgłoszenia wyrazić swoje preferencje co do wyznaczenia do wykonania usług konkretnej osoby asystenta lub jego płci. Preferencje powyższe dyżurny koordynator usług asystenckich uwzględni w miarę możliwości.

Szczegółowe zasady realizacji i organizacji usług asystenta

1. Korzystanie z usług asystenta jest bezpłatne.
2. Klient może korzystać z usług asystenckich w wymiarze do sześciu godzin w tygodniu. Koordynatorzy usług asystenckich prowadzą ewidencję godzin usług wykorzystanych przez każdego z klientów. W wypadku przekroczenia limitu, o którym mowa powyżej, mogą oni odmówić realizacji usług. W uzasadnionych przypadkach częstotliwość i czas realizacji usług mogą być zwiększone.
3. Limit dla jednej osoby korzystającej z usług asystenckich w trakcie trwania pilotażu wynosi maksymalnie łącznie 72 godziny. Koordynator usług asystenckich odmawia wykonania usługi osobie niepełnosprawnej, która wykorzystała już ww. limit.
4. W przypadku braku możliwości zrealizowania zgłoszenia w preferowanym przez klienta terminie ze względu na brak wolnego asystenta, koordynator powiadamia osobę niepełnosprawną i uzgadnia z nią inny termin realizacji usługi.
5. Godziny pracy asystenta rozliczane są na podstawie faktycznego czasu wykonywania usługi, przy czym czas powyżej dwudziestu minut zaokrągla się w rozliczeniu do trzydziestu minut.
6. Asystent wykonuje usługi zgodnie z instrukcjami klienta, a w szczególnych przypadkach zgodnie z instrukcjami opiekuna faktycznego klienta;
7. 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;
8. Wszelkie dodatkowe koszty związane z wykonaniem usługi asystenta, powstałe w trakcie wykonywania usług (np. bilety na przejazd środkami komunikacji publicznej, do kin, muzeów, teatrów itp.) ponosi osoba korzystająca z usługi. Ww. osoba ponosi w całości zarówno dodatkowe koszty własne, jak i asystenta. W wypadku nieposiadania przez klienta środków finansowych wystarczających na pokrycie ww. kosztów, asystent ma prawo odmówić wykonania usługi lub przerwać jej wykonywanie. Asystent zawiadamia dyżurującego koordynatora usług asystenckich o takim fakcie;
9. Asystent może jednorazowo pomóc przenieść zakupy lub inne przedmioty o wadze do 5 kg. Wątpliwości i spory między asystentem a klientem dotyczące stosowania niniejszego zapisu rozstrzyga dyżurujący koordynator usług asystenckich.

10. Klient ma obowiązek potwierdzić własnoręcznym podpisem wykonanie zamówionej usługi przez asystenta oraz czas jej wykonania na karcie pracy asystenta. Jeśli klient nie może złożyć podpisu, podpis składa opiekun faktyczny lub na prośbę klienta – inna osoba trzecia (z wyjątkiem asystenta).
11. Asystent jest zobowiązany do punktualnego rozpoczynania realizacji usług. W wypadku nagłej nieobecności lub spóźnienia przekraczającego 15 minut, asystent ma obowiązek zawiadomić o danym fakcie dyżurującego koordynatora, który kontaktuje się z klientem w sposób przewidziany w zgłoszeniu i uzgadnia z nim sposób rozwiązania sytuacji.
12. W przypadku rezygnacji klienta z korzystania z usług asystenckich w danym terminie, klient zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania koordynatora o rezygnacji.
13. Asystent odmawia wykonania :
 - wsparcia w wykonywaniu czynności niezgodnych z obowiązującym w Polsce prawem i zasadami współżycia społecznego lub prowadzących do wyrządzenia szkody osobom trzecim;
 - usług na rzecz osoby znajdującej się pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających.
 - usług, jeżeli warunki pracy nie odpowiadają przepisom bezpieczeństwa i higieny pracy i stwarzają bezpośrednie zagrożenie dla jego zdrowia lub życia albo gdy wykonywana przez niego praca grozi takim niebezpieczeństwem osobie korzystającej z usług lub innym osobom.O odmowie wykonania usług z powyższych powodów, asystent niezwłocznie informuje dyżurującego koordynatora usług asystenckich.
14. Asystent nie może stawić się do pracy ani jej wykonywać pod wpływem alkoholu lub innych substancji odurzających. W wypadku zaistnienia podejrzenia w tej sprawie, klient niezwłocznie informuje o tym dyżurującego koordynatora usług asystenckich. Po rozpoznaniu sprawy, w wypadku potwierdzenia się ww. podejrzeń, koordynator projektu odsuwa asystenta od dalszego świadczenia usług.
15. 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 osoby ustalonej do kontaktu w razie wypadku lub nagłego pogorszenia się samopoczucia klienta.

16. W razie potrzeby asystent ma obowiązek udzielić klientowi pierwszej pomocy przedmedycznej i zawiadomić służby ratunkowe. Wszystkim asystentom znane są zasady udzielania pierwszej pomocy przedmedycznej.

17. Asystent po zakończeniu pracy nie może pozostawić klienta samego w miejscach, o których mowa w pkt. 14 powyżej, 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.

18. Asystent działa dyskretnie, starając się aby jego wsparcie było możliwe najmniej widoczne dla osób trzecich.

19. Asystent zobowiązany jest do poszanowania prywatności klienta, w szczególności do nie ujawniania osobom trzecim informacji dotyczących stanu zdrowia i życia osobistego klienta.

20. Asystent zobowiązany jest do lojalności wobec klienta, w szczególności do nie podejmowania działań godzących w dobro jego, jego rodziny i innych bliskich mu osób;

21. 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.

22. Asystent zobowiązany jest do działania w sposób wzmacniający niezależność i aktywność życiową klienta oraz możliwości pełnienia przez niego ról społecznych właściwych człowiekowi dorosłemu.

23. Asystent ma prawo odstąpić od wykonywania instrukcji klienta wyłącznie, jeśli ich wykonywanie zagraża życiu, zdrowiu lub bezpieczeństwu klienta, asystenta i/lub osób trzecich.

24. Klient i asystent są zobowiązani dążyć do polubownego załatwiania sporów powstałych między nimi, w szczególności do korzystania w tym zakresie ze wsparcia koordynatorów usług asystenckich;

25. Koordynatorzy usług asystenckich zobowiązani są do trwałej i efektywnej współpracy, zarówno z klientami, jak i asystentami. Dane kontaktowe koordynatorów usług asystenckich dostępne są klientom i asystentom;

26. Koordynator projektu, we współpracy z koordynatorami usług asystenckich, zobowiązany jest do monitorowania:

a) przestrzegania zasad niniejszego regulaminu przez klientów i asystentów;

b) jakości usług wykonywanych przez asystentów i poziomu satysfakcji klientów;

c) warunków pracy asystentów;

d) limitów wykorzystania przez klientów godzin usług, o których mowa w pkt. 2 i 3 powyżej;

25. Operator usług asystenckich (Fundacja Akceleracji i Inkubacji Biznesu) zapewnia asystentom:

-wynagrodzenie;

-ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej i następstw nieszczęśliwych wypadków;

-bezpłatne szkolenie z zakresu współdziałania z osobami niepełnosprawnymi.