

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

PRODUKT FINALNY

PROJEKTU

„CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ (CAS) -
model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji
społecznej i zawodowej ON”

PODRĘCZNIK ORGANIZACJI

CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ

DLA NGO I JST

Spis treści

WSTĘP	3
1. CHARAKTERYSTYKA CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ.	5
1.1 GRUPY DOCELOWE ODBIORCÓW I UŻYTKOWNIKÓW CAS	8
1.2 ZAKRES USŁUG ASYSTENCKICH REALIZOWANYCH PRZEZ CENTRUM ASYSTENTURY SPOŁECZNEJ	12
1.3 STANDARD USŁUG ASYSTENTA OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNEJ	15
1.4 STRUKTURA ORGANIZACYJNA CAS	20
1.4.1 Proces rekrutacji Asystentów.....	25
1.4.2 Profil Asystenta (wiedza, kompetencje, umiejętności) i proces oceny kompetencji w trakcie realizacji usług	27
1.4.3 Proces szkoleń, rozwoju i superwizji AON	31
1.5 BUDŻET CAS (Z KALKULATOREM FINANSOWYM)	34
2. ŹRÓDŁA FINANSOWANIA CAS.	37
2.1 WSPÓŁPRACA Z SAMORZĄDEM CELEM FINANSOWANIA CAS	38
2.1.1 Organizacja konkursów przez samorząd celem wyłonienia podmiotu prowadzącego CAS.....	39
2.2 WSPÓŁPRACA Z PRACODAWCAMI W OPARCIU O USTAWĘ O REHABILITACJI SPOŁECZNEJ I ZAWODOWEJ OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH I AKTY WYKONAWCZE DO USTAWY.	41
2.3 WSPÓŁPRACA Z ZAKŁADAMI AKTYWNOŚCI ZAWODOWEJ I Z ZAKŁADAMI PRACY CHRONIONEJ.....	44
2.4 WSPÓŁPRACA Z UCZELNIAMI WYŻSZYMI	46
2.5 WOLONTARIAT I WPŁATY OD KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH	48
2.6 FINANSOWANIE CAS W OPARCIU O ŚWIADCZENIE USŁUG DODATKOWYCH – MODEL ROZWOJU CAS.....	50
ZAKOŃCZENIE	53
ZAŁĄCZNIKI.....	54

Wstęp

„Państwa powinny zagwarantować, w zależności od potrzeb osób niepełnosprawnych, zaopatrzenie w urządzenia pomocnicze i sprzęt rehabilitacyjny oraz zapewnić indywidualną pomoc w postaci osobistych asystentów i tłumaczy, co stanowić będzie ważny czynnik wyrównania ich szans”¹.

Asystent Osoby Niepełnosprawnej: *„osoba, która towarzyszy niepełnosprawnym klientom w pokonywaniu ich życiowych trudności i realizacji indywidualnych celów rozwojowych, wspierając klienta w wykonywaniu codziennych czynności, których nie jest w stanie zrealizować samodzielnie ze względu na ograniczenia, wynikające z niepełnosprawności, umożliwiając maksymalnie samodzielne funkcjonowanie klienta w jego środowisku”.*

Głównym założeniem, na którym opiera się idea powołania asystentów osoby niepełnosprawnej (AON), jest **konceptcja niezależnego życia**. Zakłada ona wspomaganie osób niepełnosprawnych (ON) w takim stopniu i zakresie, by osoby te uzyskały możliwie najwyższą kontrolę nad stylem własnego życia. Procesem, który ma sprzyjać niezależności życiowej ON, jest wyrównywanie szans.

Usługi AON realizowane w niewielkim wymiarze na terenie Polski, różnią się od siebie m.in. zakresem działań, kryteriami doboru beneficjentów, czasem realizowanych usług, odpłatnościami za usługi. Po przeprowadzeniu analizy źródeł internetowych udało się ustalić, że do roku 2015 usługi asystenckie realizowane były w zaledwie 33 miejscowościach. Większość z nich realizowana była wyłącznie w formie krótkookresowej lub projektowej, przez co w chwili obecnej usługi AON w większości tych gmin nie są już dostępne. Możliwe, iż liczba ta nie obejmuje wszystkich (zwłaszcza tych o niewielkim zasięgu) usług rzeczywiście realizowanych w kraju, jednakże nawet z pobieżnej analizy wynika, iż skala zjawiska jest bardzo ograniczona. Dostęp do usług asystenckich w Polsce do tej pory mieli głównie mieszkańcy największych miast oraz osoby mieszkające na terenach o największym zaludnieniu. Wśród realizatorów usług asystenckich zidentyfikowanych w trakcie analizy, zdecydowanie przeważały jednostki samorządowe – 23. W kolejnych 10 miejscowościach

¹ Standardowe Zasady Wyrównywania Szans Osób Niepełnosprawnych przyjęte podczas 48 sesji Zgromadzenia Ogólnego Narodów Zjednoczonych w dniu 20 grudnia 1993 (Rezolucja 48/49).

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

realizatorami usług AON były organizacje pozarządowe. Spośród wszystkich realizowanych do tej pory działań związanych z asystenturą społeczną, 16 finansowanych było ze środków gminnych, 16 z funduszy PO KL, 1 ze środków Komisji Europejskiej i tylko 1 ze środków własnych organizacji. Co istotne usługi strictly asystenckie w zasadzie nie znajdują się w obszarze zainteresowania podmiotów komercyjnych. We wszystkich przypadkach usługa asystenta jest realizowana na podstawowym poziomie wsparcia i polega na stałej lub doraźnej pomocy w pełnieniu ról społecznych, najczęściej w zakresie:

1. pomocy w załatwianiu spraw w urzędach i instytucjach publicznych,
2. pomocy w korzystaniu z ofert kulturalnej, sportowej, rozrywkowej,
3. pomocy w dojazdach w różne miejsca (praca, spotkanie ze znajomymi),
4. pomocy w komunikowaniu się z otoczeniem (pomoc w kontaktach z urzędnikami, służbami publicznymi, pracownikami różnych firm, sklepów itp.),
5. pomocy w organizacji czasu wolnego.

Dotychczasowe praktyki w organizacji usług AON nie odpowiadają jednak w pełni na potrzeby zgłaszane przez ON, a możliwości ich świadczenia ograniczone są czynnikami ekonomicznymi i prawnymi.

1. Charakterystyka Centrum Asystentury Społecznej.

Innowacyjność modelu Centrum Asystentury Społecznej (CAS) jest związana z kompleksowym wsparciem ON w odniesieniu do otoczenia społecznego, zawodowego i edukacyjnego, w którym funkcjonują.

Usługi asystenckie są niezbywalnym elementem aktywizacji społecznej i zawodowej, której celem jest dążenie do poprawy funkcjonowania ON. Poza główną istotą działalności - współpracą z ON, AON wtórnie oddziałują również na otoczenie osób niepełnosprawnych (rodzina, inne osoby bliskie) oraz współpracują z instytucjami świadczącymi instytucjonalną pomoc dla ON (m.in. OPS, publiczne i niepubliczne zakłady opieki zdrowotnej, organizacje pozarządowe). Istotą modelu Centrum Asystentury Społecznej jest opracowany zbiór praktycznych rozwiązań, dzięki którym usługi asystenckie będą mogły być efektywnie wdrażane przez różne podmioty, zarówno samorządowe jak i pozarządowe. CAS ma być odpowiedzią na niezaspokojone dotychczas potrzeby niepełnosprawnych klientów i ich rodzin w zakresie wsparcia ze strony systemu, a w konsekwencji przełożyć się na szersze uczestnictwo w życiu społecznym i zawodowym osób niepełnosprawnych.

Centrum jako instytucja, prowadzona bezpośrednio przez samorząd, bądź na zlecenie samorządu przez organizację pozarządową, ma w kompleksowy sposób dostarczać usług wpływających na potrzeby niepełnosprawnych klientów. Stąd formuła instytucjonalna, która w przeciwieństwie do selektywnego świadczenia usług asystenckich, umożliwi kompleksowe świadczenie usług dla mieszkańców samorządu o zróżnicowanych dysfunkcjach. Nie chodzi bowiem o doraźną realizację usług asystenta, a stałe i trwałe oddziaływanie, nawet przy ograniczonej początkowej skali działania centrum na terenie samorządu. Asystentura tylko wówczas przyniesienie efekty, jeśli będzie miała charakter procesowy. By w pełni zrealizować założenia, CAS powinien być oparty o następujące 5 filarów:

1. Zasada 3 x A. Oddziaływanie na pełną sferę potrzeb niepełnosprawnego klienta, tj. asystentura w sferze potrzeb edukacyjnych, zawodowych i społecznych. Asystent może stanowić metodą samorealizacji w każdym ze wskazanych obszarów, co należy brać pod uwagę już przy projektowaniu usług CAS. Przekłada się to bowiem na sposób finansowania centrum, budowanie relacji z podmiotami w otoczeniu, proces rekrutacji asystentów, czy zakres usług.

2. Dywersyfikacja grup klientów. CAS jako partner samorządu w realizacji polityki na rzecz niepełnosprawnych mieszkańców, powinien móc dostarczyć asystentów zdolnych do świadczenia usług na rzecz możliwie najszerszej grupy niepełnosprawności. Świadczyć to będzie o poziomie profesjonalizacji instytucji, a jednocześnie przyczyni się do pełnej realizacji idei włącznie społecznego i dostępności. Wartością dodaną CAS będzie świadczenie wsparcia na rzecz rodzin/opiekunów niepełnosprawnych osób zależnych, w tym dzieci i młodzieży, w postaci usług tzw. przerwy regeneracyjnej. Ta specyficzna forma asystentury, rozpowszechniona w Danii, Niemczech, czy USA i Kanadzie, odgrywa bardzo istotną rolę w bilansie prywatnym i zawodowym osób, które na co dzień odgrywają rolę asystentów dla swoich bliskich.

3. Struktura operacyjna. Podstawą instytucji jest zakres usług, regulamin ich świadczenia, system organizacji dostępu do usług, zasoby ludzkie (kompetencje, rekrutacja) i sprzętowe. Stąd model kładzie nacisk na szczegóły związane z codzienną pracą w CAS, gdyż to od szczegółów takich jak tryb pracy w tygodniu, dobór godzin, precyzja w analizie potrzeb klienta, system komunikacji z asystentami i zarządzanie grafiką, będzie zależeć poziom satysfakcji osób niepełnosprawnych i wiarygodność instytucji (opisane w załącznikach).

4. Sieć kooperacji. Na terenie każdego samorządu, bądź w jego sąsiedztwie, istnieją już działające instytucje publiczne i niepubliczne świadczące różnego typu usługi dla osób niepełnosprawnych. Stąd CAS z asystenturą musi uwzględnić kontekst działań PCPRów, OPSów, NGO, uczelni wyższych, szkół masowych czy specjalnych, potrzeb MŚP, by z jednej strony przełożyć usługi asystenckie na długotrwałe efekty, a także dzięki komplementarności wyeliminować ryzyko powielania tych samych działań.

5. Montaż finansowy. Ten filar CAS daje możliwości zróżnicowania źródeł finansowania asystentury zarówno samorządom, jak i ngo, jednakże odmienne ze względu na uwarunkowania prawne ich funkcjonowania. By zapewnić trwałość dostępu do usług, a także ich rozwój w sposób stabilny, CAS nie może opierać się wyłącznie na środkach danego samorządu, czy na środkach PFRON będących w dyspozycji samorządu po odpowiednich zmianach prawnych. Do katalogu źródeł finansowania omówionego szerzej w rozdziale 2, można włączyć środki grantowe wojewódzkie i centralne, środki uczelni wyższych przeznaczone na edukację włączającą, wolontariat, wpłaty własne klientów (1-5zł), środki

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

MŚP pozyskane dzięki obniżeniu wpłat na PFRON, środki EFS oraz z funduszy pracowniczych ZAZów i ZPChrów.

1.1 Grupy docelowe odbiorców i użytkowników CAS

W większości jednostek samorządowych w Polsce, w których realizowana jest usługa AON, grupę odbiorców stanowią osoby ze znacznym i umiarkowanym stopniem niepełnosprawności. W oparciu o wyniki zrealizowanych badań i testowania modelu CAS, rekomendujemy, aby możliwość uzyskania wsparcia ze strony AON była otwarta dla wszystkich ON, potencjalnie zainteresowanych usługami asystenckimi (w tym docelowo dzieci, młodzież oraz osoby starsze), a w szczególności dla tych osób, u których występujące dysfunkcje znacząco ograniczają samodzielne funkcjonowanie w 3 obszarach aktywności życiowej – społecznej, zawodowej i edukacyjnej:

A. osoby niepełnosprawne z różnym stopniem niepełnosprawności, potwierdzone orzeczeniem. Zidentyfikowane potrzeby tej grupy dotyczą przede wszystkim kwestii dążenia do pełniejszej samodzielności w życiu codziennym, w obszarach aktywizacji społecznej, zawodowej oraz osobno wskazanej edukacji. Wskazany jest różnorodny dobór grupy objętej wsparciem, ze względu na rodzaj i stopień niepełnosprawności oraz miejsce zamieszkania. Nie bez znaczenia też jest fakt aktywności, bądź bierności zawodowej, który zobrazuje zakres potrzeb oraz ich natężenie. Z badań realizacji usług wynika, iż osoby z upośledzeniem umysłowym (umiarkowanym, znacznym) nie są w stanie korzystać w pełni, z usług asystenta. Podobna sytuacja dotyczy osób z zaburzeniami psychicznymi, którym często potrzebne jest wsparcie specjalistyczne innego typu, niż wsparcie AON. W obu wymienionych przypadkach decyzję o przydzieleniu wsparcia asystenckiego należy bardzo szczegółowo rozważyć.

B. otoczenie osób niepełnosprawnych - rodziny ON (rodzice, krewni), opiekunowie prawni ON. Wsparcie para-asystenckie udzielane jest najczęściej ON przez członków ich najbliższego otoczenia. O ile jednak zapewnienie doraźnej pomocy nie zaburza funkcjonowania systemu rodzinnego, to już organizacja długoterminowego (czasami 24-godzinnego) wsparcia wykracza poza możliwości rodzin. Dlatego w modelu uwzględniono również potrzeby osób bezpośrednio opiekujących się ON, tak aby realizacja usług asystenckich pozwalała im na swoistą regenerację (rozwiązanie znane m.in. z duńskich praktyk „przerwy regeneracyjnej” w

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

tym zakresie - doświadczenia takich instytucji jak Granbohus² oraz Formidlingen³). Tak pojmowane wsparcie AON odnosi się ostatecznie nie tylko do potrzeb niepełnosprawnego klienta, ale również odnawia zasoby jego otoczenia. Realizując usługę na rzecz osoby niepełnosprawnej wspomagamy nie tylko ON, ale również całą rodzinę. Jako przykład można tu podać obszar towarzyszenia ON w drodze do/z zajęć terapeutyczno - rehabilitacyjnych.

Praktyczne doświadczenia wdrażania asystentury na terenie powiatu bielskiego pokazały, iż z usług AON korzystały najczęściej osoby z dysfunkcją narządu ruchu. Poniżej znajduje się zestawienie klientów CAS, z podziałem na rodzaje niepełnosprawności (podane liczby nie sumują się do 100%, ze względu na fakt współwystępowania różnych rodzajów niepełnosprawności u uczestników projektu):

1. Dysfunkcja narządu ruchu (62%).
2. Dysfunkcje o podłożu neurologicznym (40,5%).
3. Zaburzenia psychiczne (20,3%).
4. Pozostałe dysfunkcje, w tym intelektualne (17,7%).
5. Dysfunkcje narządu mowy i słuchu (13,9%).
6. Dysfunkcje narządu wzroku (11,4%).

Ww. lista koresponduje z wynikami przeprowadzonych wcześniej badań, w ramach których w zdecydowanej większości przypadków potrzebę szerokiego zakresu wsparcia przez asystenta zgłaszały przede wszystkim osoby z:

- dysfunkcją narządu ruchu (w tym paraplegia, tetraplegia, hemiplegia, dziecięce porażenie mózgowe, stwardnienie rozsiane, dystrofia mięśniowa, przebyta przepuklina oponowa – rdzeniowa),
- dysfunkcją narządu wzroku,
- zaburzeniami psychicznymi,
- dysfunkcjami o podłożu neurologicznym,

² [www. http://granbohus.dk](http://granbohus.dk)

³ [www. http://formidlingen.dk](http://formidlingen.dk)

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

- dysfunkcją narządu słuchu i mowy,
- pozostałe dysfunkcje w tym niepełnosprawność intelektualna.

C. NGO (organizacje pozarządowe). Konkluzje wynikające z przeprowadzonych działań, dotyczących oferty instytucjonalnej wskazują, iż to właśnie NGO mogą wypełniać lukę w świadczeniu usług asystenckich we współpracy z JST, w szczególności tam, gdzie potencjał lokalnych NGO pozwala na pełną implementację modelu CAS. Podmioty trzeciego sektora ze względu na dużą elastyczność proceduralną i możliwości sięgania po środki finansowe niedostępne formalnie instytucjom publicznym, mogą realizować usługi dla społeczności lokalnych, w tym przede wszystkim opisywane usługi asystenckie. Obecnie takie rozwiązanie jest częściowo przyjęte m.in. w:

- Jaworznie, klienci wewnątrzni chorzy na SM, WTZ - realizuje usługi asystenckie z ramienia Fundacji „Więcej z życia” z Gliwic,
- Katowicach, źródło finansowania: Gmina Katowice od 2009 roku, 50 osób objętych wsparciem, realizator Stowarzyszenie FAON,
- Białymstoku, źródło finansowania: Gmina Białystok, Program Asystent Osoby Niepełnosprawnej, realizator: NGO, Fundacja Impuls.
- Wrocławiu, źródło finansowania: środki samorządowe i PFRON, Program ŚWIADCZENIE USŁUG ASYSTENTA OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNEJ, realizowany jest przez Fundację "Spokojna Jesień".
- Zabrzu, usługi z ramienia Forum Organizacji Pozarządowych Działających na Rzecz Osób Niepełnosprawnych i ich Rodzin „RAZEM”, finansowanie z Funduszu Inicjatyw Obywatelskich.

D. Samorząd gminny lub powiatowy jako potencjalny realizator, bądź zleceniodawca usług asystenckich. JST, głównie poprzez swoje jednostki organizacyjne (OPS, PCPR) mogą (w zależności od lokalnych uwarunkowań) samodzielnie wdrażać model CAS całościowo lub wariantowo, jak również zlecać w ramach współpracy międzysektorowej realizację ww. usług organizacjom pozarządowym. Na poziomie gminy i powiatu to OPS/PCPR będą zazwyczaj pierwszym i naturalnym partnerem CAS, prowadzonego przez organizację pozarządową,

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

m.in. w zakresie dotarcia do ON potrzebujących wsparcia asystentów. Należy przy tym podkreślić, iż współpraca pomiędzy JST a NGO w realizacji usług asystenckich na danym terenie, bez względu na to, która instytucja jest podmiotem prowadzącym CAS, stanowi klucz do zapewnienia odpowiednio wysokiej jakości usług, którego te podmioty samodzielnie nie będą w stanie osiągnąć. Istotą efektywnej współpracy będzie wpisanie możliwości realizacji usług asystenckich do Miejskiego/Powiatowego Programu Działań na Rzecz Osób Niepełnosprawnych oraz lokalnych Strategii Rozwiązywania Problemów Społecznych a także do Programu Współpracy Gminy/Powiatu z Organizacjami Pozarządowymi. Udrożni to proces zlecania realizacji usług asystenckich organizacjom pozarządowym przez Jednostki Samorządu Terytorialnego.

E. Samorząd wojewódzki. Może stanowić instytucję wspierającą organizację usług asystenckich przez JST i NGO, zarówno w aspekcie finansowym jak i merytorycznym (ogłaszanie konkursów dla NGO, włączanie asystentury do dokumentów strategicznych i polityk regionalnych województwa).

F. Otoczenie instytucjonalne, m.in. PUP, ZAZ, ZPChr, MŚP, CIS, jednostki oświatowe. Wymienione instytucje (ich katalog jest otwarty) mogą stać się interesariuszami CAS, ze względu na fakt działania na rzecz ON.

Ze względu na różnorodną strukturę instytucjonalną środowisk lokalnych istotnym elementem analizy sytuacji i szeroko definiowanych zasobów lokalnych jest audyt społeczny, który pozwoli określić potencjalnych partnerów CAS (załącznik nr 1).

1.2 Zakres usług asystenckich realizowanych przez Centrum Asystentury Społecznej

Wsparcie AON należy rozumieć poprzez działanie w 3 obszarach (poniżej znajduje się katalog najważniejszych usług, wylistowanych zgodnie z najczęściej zgłaszanymi potrzebami). Ich dobór będzie zależał od indywidualnej sytuacji i potrzeb klienta, a także potrzeb instytucji zamawiającej.

1. Obszar aktywizacji społecznej:

- wspólne spędzanie czasu wolnego mające na celu rozwój aktywności społecznej, zainteresowań, organizacji czasu wolnego,
- pomoc w przemieszczaniu się po mieście m.in. do punktów usługowych, do lekarza, na rehabilitację, do pracy, do szkoły, w powrocie do domu,
- wspomaganie w załatwianiu spraw urzędowych,
- wspólna aktywność rekreacyjna,
- towarzyszenie ON w imprezach kulturalnych, w wyjściach do kin, teatrów, na wystawy itp.,
- wsparcie w obowiązkach domowych,
- pomoc w przemieszczaniu się po mieście mająca na celu samodzielne opanowanie trasy przez ON,
- ćwiczenia manualne, organizowanie zajęć z zakresu rehabilitacji,
- tłumaczenie na język migowy, pozostałe sprawy życia codziennego.

2. Obszar wspomagania w edukacji:

- pomoc „techniczna” podczas zajęć edukacyjnych (zarówno w ramach edukacji formalnej, jak i nieformalnej), mające na celu podtrzymywanie koncentracji, poczucia bezpieczeństwa, pomoc w rozwoju: zainteresowań, umiejętności planowania i organizacji czasu, umiejętności interpersonalnych, przestrzegania zasad: praw i obowiązków obowiązujących w danej placówce, pomoc w załatwianiu spraw administracyjnych /np. w dziekanacie, w sekretariacie/, pomoc w przemieszczaniu się po terenie placówki, pomoc w gromadzeniu wiadomości, m.in. poprzez pomoc

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

w pisaniu oraz tłumaczeniu na język migowy, pomoc w gromadzeniu materiałów, korzystania z biblioteki, redakcji tekstów.

3. Obszar aktywizacji zawodowej:

- pomoc w przemieszczaniu się po mieście, m.in. do urzędów pracy, pracodawców oraz do placówek zajmujących się aktywizacją zawodową ON,
- pomoc w zaadoptowaniu się na stanowisku pracy w siedzibie pracodawcy bądź na stanowisku telepracy.
- trening nowych umiejętności, kompetencji związanych z podjęciem obowiązków zawodowych tj.: punktualność, rzetelność, samodzielność itp.

Lista najczęściej wybieranych usług asystenckich ze względu na rodzaj niepełnosprawności klienta CAS:

1. Dysfunkcja narządu ruchu (przemieszczanie się, spacer, wspomaganie w edukacji).
2. Dysfunkcja narządu wzroku (pomoc w zakupach, przemieszczanie się, wyjścia do lekarza, pomoc w załatwianiu spraw urzędowych).
3. Zaburzenia psychiczne (spacer, przemieszczanie się, pomoc w domu).
4. Dysfunkcje o podłożu neurologicznym (głównie pomoc w przemieszczaniu się).
5. Pozostałe dysfunkcje, w tym intelektualne (przemieszczanie się, wspomaganie w edukacji, organizacja czasu wolnego, ćwiczenia manualne).

Powszechność dostępu do ww. usług, analogicznie do rozwiązań zagranicznych, w istotny sposób zwiększy jakość życia ON. Zebrany materiał, tj. opis planowanych działań asystentów oraz niezaspokojone oczekiwania ON i ich rodzin, pozwalają na kierowanie się następującymi zasadami związanymi ze świadczeniem usług asystenckich:

- 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,

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

- 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 i klientów,
- g) **zasada obiektywizmu** (nieoceniania) – 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.

1.3 Standard usług Asystenta Osoby Niepełnosprawnej

ON, ich rodziny oraz sami asystenci potwierdzają - z perspektywy własnych doświadczeń oraz deklarowanych potrzeb, iż usługa asystencka wymiennie wpływa na aktywność społeczną i kondycję psychiczną ON, umożliwiając im samodzielność, a jednocześnie pełniejszą partycypację w życiu społecznym i szansę na aktywność zawodową.

Rodzaj usług i ich zakres godzinowy powinien być uzależniony od osobistej sytuacji ON, w kontekście stopnia i rodzaju niepełnosprawności konkretnego klienta. Usługa powinna być zależna od aktywności samych ON. Usługi asystenckie mają służyć raczej wsparciu i pomocy w nowej sytuacji, pokonywaniu własnych barier, a nie tworzeniu dodatkowych trudności związanych z pewnego rodzaju „wyuczoną bezradnością”. Abstrahując od szeregu korzyści wynikających z usług asystenta i ich funkcjonalności, asystent dla ON powinien być przede wszystkim wsparciem w ramach niepełnosprawności, a nie opiekunem, instruktorem, czy terapeutą. Kluczowa jest tu relacja klient – wykonanie zamówionej usługi przez asystenta, tj. podjęcie decyzji i zdefiniowanie czynności przez klienta. Szeroko rozumiane wsparcie, pomoc w czynnościach, w których ON nie może sobie samodzielnie poradzić, ma za zadanie wzmocnić jego autonomię. Cyklicznie realizowana usługa asystencka przynosi pozytywny efekt, działa na rzecz poprawy funkcjonowania systemu rodzinnego i samych niepełnosprawnych klientów.

Standard usług asystenckich, mający na celu umożliwienie funkcjonowania ON, sprowadza się do pomagania ON w realizacji czynności, które ta osoba by wykonywała, będąc osobą sprawną. Asystent ma kompensować ON jej dysfunkcję, a w sposób wtórny, przez zwiększanie wiary we własne siły i możliwości, podnieść poziom motywacji do działania i pełniejszej aktywności. **Zadaniem asystenta nie jest podejmowanie decyzji za ON, a jedynie pomaganie, bądź wspomaganie jej w realizacji osobistych zamiarów.** Istotnym zadaniem AON będzie towarzyszenie klientowi w kontaktach zewnętrznych związanych z przemieszczaniem się m.in. do instytucji publicznych, pracy, szkoły, uczelni.

Ponadto ważnym elementem wsparcia niepełnosprawnego klienta przez AON, będzie pomoc w zwykłych czynnościach życiowych takich, jak:

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

- Samodzielne funkcjonowanie w miejscu zamieszkania (dom, otoczenie),
- Nawiązywanie nowych relacji społecznych,
- Korzystanie z oferty kulturalnej, rekreacyjnej, wypoczynkowej, sportowej.

Katalog usług jest konstruowany indywidualnie w oparciu o potrzeby ON, zainteresowanej uzyskaniem wsparcia asystenta, na podstawie przeprowadzonej w miejscu zamieszkania (preferowany sposób kontaktu) diagnozy potrzeb klienta i jego otoczenia (załącznik nr 2 i 3). Dane z ww. formularza rekrutacyjnego pozwalają dyspozytorom na opracowanie Indywidualnego Planu Asystentury (IPA, załącznik nr 4), w którym opisane będą cele wsparcia asystenckiego (główny oraz szczegółowe w obszarach aktywizacji społecznej, zawodowej i edukacyjnej). Katalog usług obejmuje następujące czynności:

- pomoc w dojazdach w różne miejsca,
- pomoc w komunikacji z otoczeniem,
- pomoc w korzystaniu z dóbr kultury, rekreacji, sportu,
- pomoc w zakupach,
- pomoc w załatwieniu spraw bieżących wynikających z potrzeby i sytuacji,
- pomoc w pisaniu pism, czytaniu, tłumaczeniu,
- pomoc w czynnościach związanych z poszukiwaniem zatrudnienia oraz adaptacja do nowej sytuacji zawodowej ON,
- wspólne spędzanie czasu wolnego mające na celu rozwój aktywizacji społecznej, zainteresowań, organizacji czasu wolnego,
- współpraca z organizacjami działającymi na rzecz ON,
- wspomaganie „techniczne” w edukacji.

W ramach usługi AON nie powinna być **świadczona terapia psychologiczna, usługi opiekuńcze, czy specjalistyczne usługi opiekuńcze**, o których mowa w rozporządzeniu MPIPS z dnia 22.09.2005 w sprawie specjalistycznych usług opiekuńczych.

Usługi asystenta powinny być dostępne dla każdej ON bez względu na jej sytuację materialną i rodzinną. Asystenci powinni współpracować z rodzinami ON. Klient w trakcie realizacji usługi powinien mieć poczucie samodzielności i niezależności. Badania przeprowadzone wśród ON, AON i członków rodzin ON wskazują, iż działania asystenta nie mogą zastąpić lub wykluczyć wsparcia jakie otrzymuje ON od swojej rodziny i bliskich jej osób. **Stąd elementem standardu świadczenia usług asystenckich jest jasne wskazanie, iż asystent realizuje usługi na rzecz ON i wskutek jej decyzji, ale nie dla poszczególnych członków rodzin ON.**

Wielokrotnie w trakcie przeprowadzanych wywiadów (zarówno na etapie badań, jak i testowania) pojawiał się jako kluczowy kontekst „indywidualizacji”, „elastyczności” i „kompleksowości” usług asystenckich, jako warunku zaspokojenia oczekiwań niepełnosprawnych klientów. Oznacza to konieczność położenia nacisku w procesie świadczenia usług na możliwie **pełną diagnozę i konkretne wskazanie czynności, form i czasu usług, realizowanych przez asystenta na rzecz klienta, zawartych w katalogu określonym w kontrakcie (załącznik nr 5), poprzedzającym faktyczne udzielanie usług.**

W procesie świadczenia usług nacisk położony będzie przede wszystkim na pozostawienie maksymalnie pełnej decyzyjności ON w stosunku do czynności wykonywanych przez asystenta, zgodnie z ustalonym przez obie strony Indywidualnym Planem Asystentury.

Współpraca AON z rodziną ON

Istotnym elementem powodzenia usług asystenckich jest również współpraca asystenta z rodziną, bądź opiekunami – nawiązanie z nimi relacji. Rodziny osób niepełnosprawnych znalazły się w szczególnie trudnej sytuacji. Nadmierne obciążenie budżetu rodziny powodujące powstanie kłopotów finansowych, trudne warunki mieszkaniowe, braki w wyposażeniu mieszkania i gospodarstwa domowego mogą przyczyniać się do dyskomfortu psychicznego rodziny. Dodatkowym czynnikiem stresogennym jest świadomość istniejących możliwości w leczeniu, rehabilitacji oraz wspieraniu przez AON niepełnosprawnego członka rodziny i jednocześnie ograniczenia w dostępie, a często brak dostępu do tych możliwości z powodu barier ekonomicznych. Sytuacja ta wywołuje uczucie niespełnionego obowiązku wobec ON, co w połączeniu z uczuciem przemęczenia wielogodzinną opieką, brakiem relaksu i odpoczynku może być

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

przyczyną powstania konfliktów i kryzysu w rodzinie. Usługa asystencka stwarza osobom niepełnosprawnym szansę na bardziej samodzielne funkcjonowanie choć na chwilę bez udziału najbliższych członków rodziny.

Z perspektywy działań CAS widoczne są obszary znacznego cyklicznego „odciążania” najbliższej rodziny. Szczególnie jest to widoczne wśród rodzin w których funkcjonuje osoba z dość znacznymi ograniczeniami (dysfunkcje narządu ruchu i neurologiczne). W takich wypadkach można powiedzieć o uzyskiwaniu przez otoczenie osoby niepełnosprawnej wtórnego wsparcia, które jest wykorzystywane do realizacji swoich indywidualnych celów oraz realizowaniu indywidualnych potrzeb. W takich przypadkach może dotyczyć to wsparcia ON w funkcjonowaniu w życiu społecznym, zawodowym, w kontaktach poza domem. Usługa AON uwzględnia różne specyficzne potrzeby wynikające z niepełnosprawności ruchowej, sensorycznej lub intelektualnej, w związku z czym wyróżnia się różne profile kompetencji asystentów. Przy współpracy z osobami mającymi problemy z poruszaniem się mniejsze znaczenie ma poziom wykształcenia asystenta, którego podstawowym zadaniem jest pomoc w pokonywaniu fizycznych barier związanych z niepełnosprawnością. Istotnymi cechami takiego asystenta są więc: sprawność fizyczna i umiejętności w zakresie udzielania podstawowej pomocy.

Rola asystenta osób niepełnosprawnych intelektualnie oraz z zaburzeniami psychicznymi wymaga wyższych kompetencji i kwalifikacji zawodowych. Tacy asystenci powinni zaliczyć dodatkowe specjalistyczne szkolenia i warsztaty umożliwiające efektywny proces wsparcia oraz współpracę z rodziną.

Wzajemne informowanie się, komunikacja pomiędzy asystentem a innymi osobami udzielającymi wsparcia danej ON, może być kluczowym czynnikiem zwiększającym efektywność realizowanych usług. Jednak ważnym elementem jest nawiązanie relacji z członkami rodzin ON również po to, aby działania asystenta nie były niweczone przez inne działania kogoś z otoczenia ON, bądź też wykorzystywane do innych celów niż zakładane (świadczenie konkretnych usług na zlecenie klienta niepełnosprawnego).

Asystent nie może być postrzegany jako specjalista z zakresu terapii, psychologii czy rewalidacji, lecz jako osoba tylko i wyłącznie wspierająca osobę niepełnosprawną. Nasze praktyki wskazują na konieczność wypracowania relacji z najbliższym otoczeniem klienta

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

niepełnosprawnego, aby w zależności od jego potrzeb zwracać szczególną uwagę na realizację istotnych celów, które są możliwe do osiągnięcia przez osobę niepełnosprawną.

1.4 Struktura organizacyjna CAS

Struktura organizacyjna CAS opisuje sposób świadczenia usług, organizację pracy zespołu, komunikację z klientami, a także zasoby niezbędne do uruchomienia i prowadzenia centrum.

Proces świadczenia usług

Najważniejszym ogniwem „pierwszego kontaktu” z potencjalnym klientem jest Dyspozytor. Obszary kompetencji Dyspozytora określone podczas procesu rekrutacji:

- umiejętności komunikacji z ON,
- umiejętności z zakresu administracji i prowadzenia bieżącej korespondencji,
- umiejętności obsługi urządzeń telekomunikacyjnych i informatycznych (np. Skype, komunikatory informatyczne),
- dyspozycyjność i punktualność,
- umiejętności radzenia sobie w sytuacjach stresogennych i twórczego rozwiązywania problemów.

Do zadań Dyspozytora jako osoby bezpośrednio odpowiedzialnej za kontakt z klientem oraz asystentem należy:

- diagnoza potrzeb potencjalnych klientów CAS (przeprowadzenie wywiadu z ON i/lub jej opiekunami prawnymi, optymalnie w miejscu zamieszkania ON),
- kontakt z ON (i otoczeniem ON), udzielanie informacji, przyjmowanie zamówień na usługi asystentów, nawiązywanie współpracy z instytucjami zewnętrznymi w celu poprawy sytuacji klienta (np. kontakt z pracownikami socjalnymi z OPS),
- układanie grafika pracy asystentów, przekazywanie zleceń, kontakt z asystentami i udzielanie doraźnego wsparcia w sytuacjach trudnych, kontrola jakości świadczonych usług, rozliczanie zleceń, organizowanie spotkań z psychologiem (superwizje) i szkoleń podnoszących umiejętności pracowników, rozwiązywanie konfliktów,
- obsługa administracyjna biura CAS, prowadzenie dokumentacji programu, sporządzanie raportów,

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

- współudział w procesie rekrutacji AON.

Ze względu na kluczową rolę dyspozytora w całym procesie świadczenia usług bardzo istotne jest precyzyjne przeprowadzenie rekrutacji. Ocenę poziomu kompetencji kandydata można przeprowadzić za pomocą opracowanego kwestionariusza oceny kompetencji Dyspozytorów (załącznik nr 6).

Dyspozytor jako pierwszy ma kontakt z klientem, to im klienci zgłaszają bezpośrednio zapotrzebowanie na usługi. Obserwacje i cykliczna ocena tego trybu postępowania pozwala stwierdzić, że rozwiązanie dotyczące zgłaszania zapotrzebowania na usługi asystenckie przez asystentów jest dopuszczalne tylko w wypadku, gdy aktualny stan zdrowia klienta uniemożliwia samodzielne zainicjowanie kontaktu z dyspozytorami Centrum. Podczas zamawiania usługi dyspozytor musi przeprowadzić wstępny wywiad, pytając o oczekiwania klienta, stopień i rodzaj niepełnosprawności oraz dotyczące specyficznych warunków realizacji usługi (załączniki 2 i 3).

Bardzo istotne będą zagadnienia związane z rodzajem niepełnosprawności, barierami możliwymi do napotkania podczas realizacji usługi, wymogami posiadania dodatkowych umiejętności od asystenta np.:

- występujące bariery architektoniczne w miejscu zamieszkania,
- oczekiwania dotyczące dodatkowych umiejętności asystentów, które wymagane mogą być podczas usługi (np. umiejętność obsługi schodolazu, komputera, znajomość języka migowego, znajomość języka obcego),
- w przypadku osób poruszających się za pomocą wózków inwalidzkich trzeba zadać pytanie dotyczące wagi potencjalnego klienta oraz typu używanych wózków.

Dyspozytor, w porozumieniu z klientem, uzgadnia zadania do wykonania przez asystenta, cel, czas, miejsce spotkania z asystentem. Dyspozytor zapoznać musi klienta z zasadami udzielania pomocy, informuje o możliwościach korzystania z pomocy. Po wstępnym wywiadzie dyspozytor deleguje odpowiedniego do tego zadania asystenta. Do realizacji usługi u klientów poruszających się na wózkach inwalidzkich, których trzeba znieść i wnieść po schodach (i w innych uzasadnionych przypadkach), może zostać skierowana odpowiednio większa liczba asystentów. Dyspozytor tworzy grafik pracy asystentów, który

jest stale zmieniany i dostosowywany do potrzeb klientów i czasu pracy asystentów. Zamówienia na usługi przyjmowane są codziennie w godzinach 8.00 do 16.00 w dni robocze (wariant testowany w Bielsku – Białej).

Zgłoszenia zapotrzebowania na usługi podlegają uszczegółowieniu i weryfikacji przez Dyspozytora. Dyspozytor umieszcza w grafiku pracy asystentów zarówno zlecenia stałe, odbywające się w określone dni tygodnia w zaplanowanym czasie oraz zlecenia, które wynikają z konkretnej potrzeby i sytuacji (gotowość na modyfikację). Standardem jest przyjmowanie zleceń na min. 24 godziny przed ich planowaną realizacją. Asystenci realizują zlecenia z klientami niepełnosprawnymi zgodnie z grafikiem pracy utworzonym przez Dyspozytora. Realizacja zleceń ma miejsce w czasie określonym w grafiku. Grafik pracy asystenta może być zmieniony w zależności od potrzeb klientów CAS. W przypadku przedłużenia się usługi wynikającej z sytuacji wyjątkowej, AON zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym fakcie Dyspozytora. W przypadku nieobecności klienta w domu lub odwołania usługi po przybyciu na miejsce zlecenia, asystent powiadamia koordynatora i otrzymać może w zamian inne zlecenie. Asystenci mają obowiązek rozliczania się ze zrealizowanych zleceń merytorycznie w systemie tygodniowym. Rozliczenia merytoryczne są weryfikowane przez Dyspozytora.

Celem efektywniejszej organizacji komunikacji pomiędzy klientami a dyspozytorami CAS uruchomiony jest specjalny numer telefonu dedykowany klientom, którzy korzystają już z usług AON w ramach podpisanych kontraktów na świadczenie usług asystenckich (załącznik nr 5). W zależności od posiadanych środków finansowych na funkcjonowanie CAS organizator usług AON może również wyposażyć każdego z AON w telefon komórkowy (pre-paid), służący do zabezpieczenia bieżącego kontaktu na linii ON-AON-dyspozytor, natomiast jest to rekomendacja opcjonalna.

Praca asystenta

Asystent w codziennym funkcjonowaniu u boku klienta niepełnosprawnego jest często postrzegany przez tego ostatniego jako „przyjaciół”. W poprawnej komunikacji AON musi być „profesjonalnym wsparciem”, który budując relacje nie dopuści do przekroczenia granic usługodawca – usługobiorca. AON musi mieć cały czas na uwadze, że często dotychczasowe związki międzyludzkie ON nie spełniają oczekiwań i potrzeb klienta, a

pełniona rola i umiejętności asystenta będą sprzyjać postrzeganiu go jako szczególnie atrakcyjnego partnera interakcji.

Niejednokrotnie asystentom zdarzały się próby kwalifikowania ich jako przyjaciół, czy domowników, a w relacjach damsko – męskich dwuznacznego postrzegania tych relacji. Dlatego tak ważne jest przestrzeganie Kodeksu etyki przez AON, który stanowi integralną część Regulaminu CAS (załącznik nr 7).

AON świadczą swoje usługi w zakresie i czasie określonym w kontrakcie (rozpiętość godzinowa od 8-20 w dni robocze oraz w soboty), elastycznie do zdiagnozowanych potrzeb. Natomiast biuro CAS funkcjonuje od poniedziałku do piątku w godz. 8:00-16.00, co w zupełności satysfakcjonuje odbiorców usług. Poza godzinami pracy biura CAS możliwy jest kontakt telefoniczny z kierownikiem lub dyżurującym dyspozytorem dla AON w razie pojawienia się trudnych, nieprzewidywalnych sytuacji w trakcie realizacji usługi. Taka alternatywa kontaktu zabezpiecza nie dające się przewidzieć okoliczności. Każdorazowo po zakończeniu usługi klient podpisuje wypełnioną przez AON kartę realizacji zadań, która potwierdza zrealizowanie zamówionej wcześniej usługi. W karcie zamieszczone jest imię i nazwisko klienta i asystenta, zakres oraz czas trwania usługi. Zakres zadań i dostępnych usług, wraz z procedurami ich uzyskania, ujęte są w Regulaminie.

Wywiady przeprowadzone wśród niepełnosprawnych klientów i członków ich otoczenia wskazują szereg cech/wyróżników dobrego asystenta, które stanowią istotną informację dla potencjalnych organizatorów usług asystenckich:

1. **Cechy i umiejętności związane z dobrą komunikacją:** dobry asystent powinien w szczególności cechować się dobrze rozwiniętymi umiejętnościami z zakresu komunikacji. Powinien posługiwać się prostym i zrozumiałym językiem, dobrze i klarownie przekazywać informacje związane ze współpracą, z załatwianymi sprawami etc. Ponadto powinien potrafić wytłumaczyć cel podejmowanych działań/decyzji, a także posiadać umiejętność słuchania ze zrozumieniem.
2. **Cechy osobowościowe:** w kolejnej grupie pożądanых cech AON znajdują się cechy z grupy osobowościowych. AON powinien być: sympatyczny, miły, tolerancyjny oraz wyrozumiały. Są to cechy typowe dla osób, z którymi łatwo wchodzi się w kontakty

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

interpersonalne. Dzięki nim ON mogą czuć się swobodnie w relacjach z AON, bez obawy o odrzucenie i/lub krytykę.

3. **Cechy wspierające ON:** dobry AON to także dobry partner – w rozumieniu, że jest to osoba wspierająca ON i traktująca ją na równi ze sobą i innymi osobami (po partnersku). Ponadto musi to także być osoba otwarta na nowości, w wymiarze pozwalającym na zdobywanie nowej wiedzy na temat swojej pracy, na temat pracy z ON, ale także otwarta na wiedzę o nowych technologiach i innych nowinkach pojawiających się w świecie, zmianach w prawie, nowych możliwościach itp. Ma to być także wymiar edukowania ON/klienta w tych dziedzinach. AON powinien być także osobą, która mobilizuje ON do podejmowania działania, do zwiększania swoich możliwości, do nowych wyzwań etc.
4. **Upór i pomysłowość:** w ostatniej grupie cech znajdują się odniesienia do tego, iż AON powinien być kreatywny, energiczny, a także uparty. Cechy te odnoszą się zarówno do bezpośredniej pracy AON z ON: upór w celu przekonania ON do dążenia do określonych celów, do wprowadzania zmian, pomysłowość w rozwiązywaniu pojawiających się trudności itp., a także do pracy AON w zakresie wspierania ON w sprawach urzędowych/formalnych, w chwilach gdzie trzeba długich działań w celu uzyskania danego rezultatu, np. zamontowania podjazdu, windy, itp.

Czynniki ułatwiające współpracę AON i ON:

1. Dopasowanie charakterów – klient i asystent powinni mieć względnie dopasowane charaktery.
2. Szacunek, rozmowa.
3. Planowanie, głównie w wymiarze krótkookresowym.
4. Nastawienie AON na naukę, otwartość na zmiany, zbieranie nowych doświadczeń.
5. Posiadanie dodatkowych umiejętności – język migowy, obsługa urządzeń itp.
6. Wiek i płeć w kontaktach ON i AON są istotne, ale istotniejsze jest porozumienie między konkretnymi osobami.
7. Lepiej gdy grupa asystentów jest stała, ponieważ w chwili gdy AON ma zastępstwo, inny choruje lub nie posiada specyficznych umiejętności niezbędnych czasowo, łatwiej zapewnić przepływ informacji i dostarczyć usługę zgodnie z oczekiwaniami klienta.

1.4.1 Proces rekrutacji Asystentów

Rekrutacja asystentów zakłada 4-stopniowy schemat. Wielopoziomowość procesu pozwala na dokładną analizę kompetencji przyszłych AON. Składa się z następujących etapów:

1. Selekcja wstępna: analiza dokumentów aplikacyjnych.
2. Rozmowy rekrutacyjne przed panelem eksperckim. Każdy z członków komisji rekrutacyjnej ocenia kandydata na asystenta za pomocą formularza rekrutacyjnego (załącznik nr 8), na podstawie którego przyznawana jest punktacja zgodna z ujętymi kryteriami (w panelu powinni brać udział eksperci i praktycy z wieloletnim doświadczeniem w pracy na rzecz środowiska ON).
3. Udział zakwalifikowanych kandydatów w krótkich, kilkugodzinnych wizytach studyjnych w instytucjach, prowadzących regularne zajęcia z ON (m.in. WTZ, ZAZ), w trakcie których kandydaci będą mogli skonfrontować swoje wyobrażenia nt. osobistej komunikacji z ON, współpracy z klientem z różnymi rodzajami niepełnosprawności itp. (aspekt samooceny predyspozycji).
4. Indywidualne rozmowy diagnostyczne z psychologiem (ew. doradcą zawodowym lub personalnym), które weryfikują ostatecznie poziom motywacji, zaangażowania kandydata oraz kluczowe dla stanowiska AON kompetencje.

Na zakończenie procesu przygotowywana jest lista rankingowa kandydatów z ostateczną punktacją, która pozwala zaprosić do współpracy najlepszych kandydatów.

Podsumowanie procesu rekrutacji AON

1. Ocena procesu z punktu widzenia mierzenia właściwych kompetencji. Opisywany etap selekcji bezpośredniej pozwala zmierzyć poszukiwane kompetencje. Wywiad bezpośredni (rozmowy rekrutacyjne) uzupełniony o udział kandydatów w wizytach studyjnych oraz indywidualne rozmowy diagnostyczne są kompleksową metodą z punktu widzenia oceny kompetencji.
2. Koszty i efektywność procesu. Zaproponowany model rekrutacji można rekomendować wszystkim podmiotom planującym rekrutację AON, jednakże z pewnymi istotnymi uwagami do jego efektywności. Procesu nie możemy uznać za w

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

pełni efektywny kosztowo w każdej sytuacji ze względu na sposób podejścia na etapie selekcji wstępnej. W przypadku zgłoszenia się zbyt dużej ilości kandydatów czasochłonność rekrutacji i koszty byłyby zbyt wysokie do powtórzenia takiej procedury w każdej sytuacji.

W procesach rekrutacji konieczne jest stosownie narzędzi wstępnej sekcji, m.in. w sytuacji kiedy na ogłoszenie odpowiada bardzo duża liczba kandydatów. Nie można stosować zasady, iż z każdym z kandydatów należy spotkać się bezpośrednio. Co więcej stosowanie takiej zasady może powodować, iż u organizujących proces rekrutacji pojawi się mechanizm zmierzający do ograniczenia ilości ogłoszeń, tak aby dokumentów aplikacyjnych nie spłynęło zbyt dużo. Jest to nieefektywne podejście. Dokumentów powinno spłynąć jak najwięcej i etap reklamowania rekrutacji powinien być intensywny (Urzędy Pracy, portale, sieci kontaktów, organizacje itp.) po to, by móc wybrać kilka osób z setki. Wymaga to procesu wstępnej oceny kandydatów i odrzucenia części z nich bez inicjowania spotkania.

W praktyce stosuje się zasadę, iż jeśli zgłosi się więcej niż „x” kandydatów (np. 50 osób zamiast 10) to zazwyczaj spotyka się - jeśli to możliwe - bezpośrednio z 2-3 kandydatami na jedno miejsce. Uruchamia się proces selekcji wstępnej, gdzie do dalszych etapów zaprasza się kandydatów najwyżej ocenionych na etapie selekcji wstępnej. Jeśli z grupy najwyżej ocenionych w selekcji wstępnej na etapie wywiadu bezpośredniego nie będzie wystarczającej ilości dobrych kandydatów to organizuje się spotkania uzupełniające i zaprasza kolejne osoby. Rekomendowane techniki do selekcji wstępnej (przed spotkaniem bezpośrednim z kandydatem):

- na portalach rekrutacyjnych jest możliwość umieszczenia pytań dodatkowych. Osoby, które przesyłają dokumenty aplikacyjne, muszą na nie równolegle odpowiedzieć. Portale takie dają też możliwość selekcji kandydatów na podstawie ww. pytań,
- wstępny wywiad telefoniczny – szybkie narzędzie do sprawdzenia kryteriów twardych oraz zainteresowania ofertą,
- umieszczenie na platformie zadań, pytań, testów - osoby które uzyskają najwięcej punktów są zapraszane na dalsze spotkania,
- ocena CV i listu motywacyjnego (kategorie A, B i C). C – nie spełniają kryteriów, B – rezerwowa kadra, A –kandydaci, z którymi chcemy się spotkać.

1.4.2 Profil Asystenta (wiedza, kompetencje, umiejętności) i proces oceny kompetencji w trakcie realizacji usług

Podstawa programowa kształcenia w zawodzie AON została po raz pierwszy wprowadzona do porządku prawnego w 2001 r., następnie ujęta była w Rozporządzeniu Ministra Edukacji Narodowej z dnia 21 stycznia 2011 r. w sprawie podstaw programowych kształcenia w zawodach: *asystent osoby niepełnosprawnej [...]*.⁴ Aktualnie obowiązującym aktem prawnym regulującym ten obszar jest rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 7 lutego 2012 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach (Asystent Osoby Niepełnosprawnej – 341201).⁵ Podstawa programowa kształcenia w tym zawodzie wyraźnie wskazuje na ukierunkowanie wsparcia udzielanego przez przedstawicieli tego zawodu do tej samej grupy odbiorców, do której adresowane są specjalistyczne usługi opiekuńcze. W rozporządzeniu przewidziano, że zawód ten można uzyskać w ramach kształcenia w szkole policealnej lub kwalifikacyjnych kursów zawodowych. W policealnej szkole zawodowej czas trwania kształcenia w takim przypadku został określony na 800h w cyklu rocznym. Kształcenie w ww. zawodzie może być realizowane ponadto na kwalifikacyjnych kursach zawodowych prowadzonych przez uprawnione podmioty, przy czym uczestnik kursu musi posiadać wykształcenie średnie. Absolwent szkoły policealnej lub uczestnik kursu zawodowego po jego zakończeniu ma prawo przystąpić do egzaminu zawodowego. Egzamin składa się z części pisemnej (test) i części praktycznej (wykonanie zadania egzaminacyjnego). Osoba, która posiada co najmniej wykształcenie średnie i ukończony kurs zawodowy albo dyplom ukończenia szkoły policealnej oraz pomyślnie przeszła egzamin zawodowy, otrzymuje dyplom potwierdzający kwalifikacje zawodowe w zawodzie AON. Prawo wykonywania zawodu AON warunkowane jest wcześniejszym uzyskaniem dyplomu.

Na podstawie wyników przeprowadzonych badań ilościowych i jakościowych zaktualizowaliśmy profil AON oraz opracowaliśmy program szkoleń, adekwatny do wypracowanych rekomendacji. Ww. program został dostosowany do bieżących potrzeb szkoleniowych, zgłaszanych przez ponad 20 zatrudnionych przez nas AON. Europejskie i

⁴ Dz. U. z 2011 Nr 49 poz. 254.

⁵ Dz.U. z 2012 Nr 0 poz. 184.

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

polskie praktyki w tym zakresie potwierdzają, że to ON sama kształtuje zakres i poziom oczekiwanych usług „dopasowując” asystenta do siebie i swoich indywidualnych potrzeb zależnych od poziomu i rodzaju niepełnosprawności. I tak np. usługi asystenckie w Policach, Szczecinie, Wrocławiu, Katowicach realizowane są przy udziale osób z wykształceniem zawodowym, bądź średnim, bez doświadczenia i wykształcenia kierunkowego. Doświadczenie pokazuje, że efektywne świadczenie usługi asystenckiej nie wymaga tak specjalistycznego przygotowania zawodowego, jak określono dla asystentów rozporządzeniem Ministra Edukacji Narodowej z dnia 7 lutego 2012r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach. Najczęściej bowiem zakres obowiązków asystenta dotyczy zadań związanych z fizyczną pomocą danej osobie, a nie usług związanych ze wsparciem specjalistycznym, czy tym bardziej doradztwem psychologicznym.

Co więcej, to właśnie indywidualny proces szkolenia i „dopasowania” asystenta do potrzeb konkretnej ON daje szansę na świadczenie usług na profesjonalnym poziomie i gwarantuje efektywne wydatkowanie środków finansowych na ten cel. Stąd rekomendowanym rozwiązaniem jest zatrudnianie osób w charakterze asystentów w odniesieniu do zdiagnozowanych uprzednio potrzeb klienta (indywidualizacja), a także z uwzględnieniem predyspozycji i umiejętności kandydatów. Wyniki badań oraz wieloletnie doświadczenia innych instytucji wskazują jednoznacznie, że formalne, „dyplomowe” wykształcenie, nie może być warunkiem *sine qua non* zdolności do pełnienia roli AON.

Zadania Asystenta powinny opierać się o kompetencje kandydata/teki, których zdobycie nie jest uzależnione od faktu ukończenia opisywanej szkoły policealnej czy potrzeby udziału w formalnym procesie dydaktycznym. Przygotowanie do zawodu AON powinno opierać się o gruntowną rekrutację kandydatów, zgodnie ze zdefiniowanymi obszarami kompetencyjnymi oraz szkoleniem praktycznych umiejętności (przede wszystkim z zakresu komunikacji, asertywności). Oprócz podstawowego modułu szkoleniowego, które wyposaża „na starcie” wszystkich zatrudnionych AON w podobną wiedzę i umiejętności rekomendujemy ustawiczne kształcenie modułowe, zgodnie z potrzebami zgłaszanymi na bieżąco przez Asystentów. Dzięki temu każdy z AON uzupełnia swoje kompetencje w tych obszarach, w których najpilniej potrzebuje pogłębić swoją wiedzę i/lub umiejętności. Tworzy

to sytuację, w której sam AON (w uzgodnieniu z kierownikiem CAS) tworzy swoiste CV asystenckie.

Kompetencje, doświadczenie, cechy AON

Podczas naboru kandydatów na AON powinny być wzięte pod uwagę następujące kompetencje:

- poziom motywacji do pracy z osobami niepełnosprawnymi,
- zgodność dotychczasowego doświadczenia zawodowego ze specyfiką działalności CAS (w tym również doświadczenie wolontarystyczne pracy z ON), umiejętności praktyczne wynikające z dotychczasowego doświadczenia,
- umiejętności psychospołeczne i cechy osobowości (samodzielność, odpowiedzialność, radzenie sobie ze stresem, skuteczne porozumiewania się i utrzymywanie dobrych relacji interpersonalnych),
- poziom wiedzy ogólnej na temat niepełnosprawności oraz wsparcia osób niepełnosprawnych, w ujęciu instytucjonalnym (oferty podmiotów, działających na rzecz ON w konkretnym środowisku) i indywidualnym (planowanie i organizacja efektywnego wsparcia dla ON),
- zakres deklarowanej współpracy z klientem niepełnosprawnym (zakres usług, możliwych do realizowania przez poszczególnych AON, w tym dyspozycyjność czasowa i mobilność geograficzna),
- determinacja do zmiany własnej sytuacji społeczno – zawodowej (rozumiana jako identyfikacja z zawodem AON i chęć rozwijania umiejętności/wiedzy w zakresie usług asystenckich).
- znajomość języka migowego (opcjonalnie).

Ważnym elementem w doborze kadry asystenckiej może być wcześniejsze doświadczenie z niepełnosprawnością wśród członków rodziny lub bliskich osób. Doświadczenia tego typu pozwalają danej osobie dużo lepiej radzić sobie w kontakcie z ON, niż osoba, która nie uczestniczyła w takiej relacji. Dodatkowo, ważnym czynnikiem podejmowania pracy przez osoby z ww. wcześniejszymi doświadczeniami jest również

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

satysfakcja z wykonywanej pracy. Wykaz pożądanych cech i oczekiwanych kompetencji miękkich AON:

- cierpliwy i wyrozumiały,
- zaradny - potrafiący rozwiązywać problemy,
- kreatywny,
- konsekwentny i elastyczny w działaniu - zdecydowany, spostrzegawczy,
- zrównoważony emocjonalnie,
- uczciwy i zaangażowany,
- odpowiedzialny,
- komunikatywny – operatywny – zorganizowany,
- dyspozycyjny - gotowy do niesienia pomocy, lecz niewyręczający podopiecznego,
- potrafiący słuchać i prowadzić rozmowę.

Ocenę poziomu ww. kompetencji przeprowadzamy za pomocą opracowanego Kwestionariusza oceny kompetencji Asystentów (załącznik nr 9).

Jak pokazują wyniki badań i testowania asystent poza realną, fizyczną pracą, powinien również poprzez swoją postawę i zachowania pośrednio wspierać klienta psychicznie. Nie będzie to relacja terapeutyczna, czy też silna emocjonalnie więź, ale zainicjowany kontakt ma sprawiać, że ON będzie miała komfort psychiczny, że może skorzystać z określonej, potrzebnej dla niej usługi. Wśród oczekiwań i potrzeb ON, wyrażanych wprost i nie wprost jako istotne jest również **wsparcie motywacyjne** ON, podtrzymujące aktywność, bądź też zachęcające do proponowanych przez asystenta działań. Działania zwiększające aktywność powinny mieć charakter zachęcający, stymulacji, a nie wymuszający, czy też występować w formie nakazu. Są przy tym efektem wtórnym w stosunku do bezpośredniego wykonywania usługi asystenckiej przez AON, gwarantującym swoiste poczucie bezpieczeństwa i niezależności ON.

1.4.3 Proces szkoleń, rozwoju i superwizji AON

Opracowany program szkoleń dla AON wynika z założenia, iż wiedza i umiejętności zdobyte w czasie edukacji nie są gwarantem satysfakcji i sprawności zawodowej, co przekłada się z kolei na poziom świadczonych usług. Dlatego program szkoleniowy ma zapewnić zrekrutowanym AON rozwój kompetencji niezbędnych do świadczenia usług dla niepełnosprawnych klientów.

W programie poza warsztatem umiejętności interpersonalnych przewidziany jest podstawowy moduł szkoleniowy z ogólną wiedzą dotyczącą środowiska ON i jego uwarunkowań. W trakcie realizacji usług asystenckich realizowane są cykliczne spotkania superwizyjne z psychologiem oraz – zgodnie ze sygnalizowanymi potrzebami - specjalistyczne szkolenia wynikające ze złożonej specyfiki niepełnosprawności odbiorców usług. Specjalistyczne szkolenia dostępne dla asystentów koncentrują się na wiedzy przygotowującej w sposób praktyczny do pracy z konkretnym klientem niepełnosprawnym (indywidualizacja). Ostateczny zakres merytoryczny zależny będzie zawsze od diagnozy realnych potrzeb AON i ich klientów. Poniżej przedstawiamy założenia programu zajęć szkoleniowych i superwizji dla AON (pełny program stanowi załącznik nr 10):

1. Warsztat interpersonalny:

- Trening twórczego rozwiązywania problemów,
- Zasady skutecznej komunikacji,
- Sytuacje trudne w kontaktach interpersonalnych,
- Asertywność,
- Automotywacja, radzenie sobie ze stresem i wypaleniem zawodowym.

2. Podstawowy moduł szkoleniowy:

- Pojęcie oraz klasyfikacja niepełnosprawności,
- Pojęcie i zakres rehabilitacji (geneza, cele, zasady),
- Podstawy prawa dotyczące niepełnosprawności,
- Asystowanie Osobie Niepełnosprawnej,
- Poradnictwo dla osób niepełnosprawnych,

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

- Etyka zawodowa AON,
- Seksualność ON,
- Pierwsza pomoc przedmedyczna – warsztat.

W procesie ewaluacji zostały przeprowadzone badania, w których pytano AON o adekwatność, przydatność, częstotliwość oraz liczbę szkoleń proponowanych przez organizatora. Ankietowani mieli także określić, czy zgłaszali zapotrzebowanie na określony rodzaj szkoleń i czy prośby zostały spełnione przez realizatora projektu. Większość ankietowanych (53%) stwierdziła, że tematyka proponowanych przez organizatora szkoleń była zdecydowanie odpowiednia, 47% badanych określiła ją, jako raczej odpowiednią. Wśród zgromadzonych odpowiedzi nie pojawiło się ani jedno wskazanie negatywne, co dodatkowo może świadczyć o tym, iż zdaniem respondentów tematyka szkoleń rzeczywiście została optymalnie dopasowana z uwzględnieniem zgłaszanych przez AON potrzeb. Pomimo pojawienia się wypowiedzi krytycznych wobec częstotliwości i liczby szkoleń należy uznać, że większość Asystentów była usatysfakcjonowana ich liczbą. Asystenci pytani byli także o zapotrzebowanie na dodatkowe szkolenia. Liczba wskazań dodatkowych tematów była jednak niewielka (29%). Asystenci jednomyślnie stwierdzili, że szkolenia z zakresu tzw. umiejętności miękkich (interpersonalnych, radzenia sobie ze stresem, asertywności) były najbardziej przydatne. Sami asystenci wskazują, że wzrosły ich umiejętności i kompetencje.

Poza obszarem szkoleniowym przygotowującym Asystenta do pracy z ON przewidziano dla AON formę wsparcia merytorycznego, jaką jest superwizja. Asystenci brali udział w spotkaniach superwizowanych z psychologiem, zarówno w formie grupowej jak i indywidualnej. Zajęcia mają na celu wymianę doświadczenia w pracy z ON oraz radzenia sobie z ewentualnymi trudnościami, a także zapobieganie wypaleniu zawodowemu możliwość odreagowania stresujących sytuacji związanych z pracą. Celem superwizji jest rozwój osoby superwizowanej, a w efekcie – większa dbałość o bezpieczeństwo i rozwój jego klientów. Superwizje były dla AON obowiązkowym elementem procesu świadczenia usług i pracy w CAS. Z założenia miały służyć jako element wsparcia dla AON, niemniej jednak nie każdy z asystentów chciał korzystać z tego typu wsparcia. Niechęć do udziału w sesjach superwizyjnych może wynikać z cech charakterologicznych poszczególnych osób oraz formy superwizji. Asystenci, którzy korzystali z superwizji, zwykle jednak wskazywali na jej zalety w

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

postaci wspomnianych wyżej możliwości dokształcenia się w wybranych obszarach, kontakcie ze specjalistą zajmującym się ON, możliwości podzielenia się własnymi obserwacjami, problemami itd. Rolą superwizji jest także zapewnienie komfortu psychicznego pracownikom wykonującym zadania w stresogennym i nierzadko trudnym środowisku. Ponadto jest to także jedno z narzędzi pozwalających zgromadzić informacje o pracy AON, pojawiających się wśród AON potrzebach wsparcia itp. Jest to również narzędzie do diagnozowania zachowań i zmian zachodzących w osobie asystenta, których odpowiednio wczesne wykrycie może zapobiegać wypaleniu zawodowemu.

1.5 Budżet CAS (z kalkulatorem finansowym)

Nie powinno istnieć zróżnicowanie w dostępie do usługi AON oraz zróżnicowanie w szacowaniu kosztów tej usługi w zależności od rodzaju niepełnosprawności, bez względu na rodzaj schorzenia, czy będzie to ciężka niepełnosprawność ruchowa, czy intelektualna, bądź sfery psychicznej. Dostępność usługi powinna być niezagrożona. Zróżnicowanie kosztów ze względu na rodzaj świadczonej usługi nie może powodować „finansowej” dyskryminacji jednej grupy wobec drugiej. Koszt usługi jest uzależniony od jej zakresu, a nie od rodzaju dysfunkcji zamawiającego usługę. Nie można dopuścić do „rangowania” rodzajów niepełnosprawności na gorsze i lepsze, tańsze i droższe.

Kwestia równomiernego podziału pracy pomiędzy asystentów w kontekście ilości pracy i wysiłku wkładanego przez asystenta przy realizacji usługi z osobą, którą trzeba przenieść na wózek inwalidzki, czy ilości pracy i wysiłku wkładanego przez asystenta przy realizacji usługi z osobą autystyczną, którą trzeba zrozumieć i prawidłowo odczytać jej sygnały i „język” – to kwestia do rozwiązania przez Dyspozytora zespołu (lub kierownika biura, doradcy, superwizora). Można to będzie osiągnąć poprzez odpowiedni podział ilości i jakości „usług” w skali dnia lub tygodnia (innymi słowy „grafik” uwzględniający różnorodność rodzajów niepełnosprawności klientów). Asystent w założeniu powinien być dyspozycyjnym pracownikiem dla każdej potrzebującej ON, pragnącej realizować swoje cele.

Do opracowania modelu szacowania kosztów aktywizacji ON przyjęliśmy następujące założenia. Według Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 18 marca 2009 r. w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych⁶, minimalne wymagania dla stanowiska AON określone są jako dyplom w zawodzie oraz jeden rok stażu pracy, natomiast minimalne wynagrodzenie na poziomie VII kategorii zaszerzegowania, tj. min. płaca w wysokości 1750,00zł brutto. Jest to stanowczo niewystarczająca stawka w kontekście odpowiedzialności AON oraz ustalenia jednolitych wysokich standardów pracy.

Dlatego zakładając przy umowie wynagrodzenie brutto w wysokości 2.500,00 zł., co jest uśrednioną propozycją, koszty uzyskania dla pracodawcy wyniosą 2.997,75 zł. Zakładając

⁶ Dziennik Ustaw z 2009 nr 50 poz. 398, zm. Dz.U. z 2009 r., Nr 220, poz. 1721; Dz.U. z 2011 r., Nr 144, poz. 858

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

następnie, że rozważamy 20 dni roboczych w miesiącu przy ośmiogodzinnym dniu pracy, koszty uzyskania dzielimy przez ilość 160 godzin jako średnia miesięczna godzin pracy. Tak uzyskany koszt jednej godziny pracy Asystenta wynosi 18,73 zł. Koresponduje to z wysokością wycen godziny pracy Asystenta uzyskaną w badaniu Ośrodków Pomocy Społecznej i Powiatowych Centrów Pomocy Rodzinie w Polsce.⁷ Stawki godzin pracy asystenta przyjmowane w różnych ośrodkach w Polsce wynoszą 15 – 28 zł w zależności od formy zatrudnienia, częstotliwości i długotrwałości współpracy.

Należy przy tym podkreślić, iż podane stawki odnoszą się wyłącznie do wynagrodzenia asystenta za godzinę, z pominięciem nakładów organizacyjnych związanych ze świadczeniem usług i prowadzenie centrum. Koszt jednej godziny usług asystenckich przy uwzględnieniu nakładów organizacyjnych będzie wynosić 35 – 50 zł.

Budżet startowy CAS

Na minimalny budżet startowy składają się głównie koszty rekrutacji i szkolenia podstawowego Asystentów Osób Niepełnosprawnych:

1. Rekrutacja AON – wywiady diagnostyczne z kandydatami (psycholog/doradca personalny).
2. Szkolenie podstawowe dla zrekrutowanych AON (ok. 40 godz. treningu interpersonalnego oraz szkolenia specjalistycznego).
3. Koordynator rekrutacji (koordynator CAS, 80godz./1m-c).
4. Materiały szkoleniowe dla AON.
5. Materiały biurowe.
6. Strona internetowa (wykupienie domeny i przygotowanie www dla admina).
7. Koszty paliwa (wywiady diagnostyczne z 1 grupą niepełnosprawnych kandydatów w miejscu ich zamieszkania).
8. Miesięczne koszty bieżące utrzymania biura.

Ostateczna łączna kwota minimalna uzależniona jest od planowanej liczby zrekrutowanych AON i ON (w przypadku potencjalnych klientów z gmin

⁷ Badania własne podzespołu ds. OPS/PCPR.

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

wiejskich/oddalonych od biura CAS również ew. zwiększone koszty paliwa podczas przeprowadzanych wywiadów). Przykładowy katalog kosztów CAS w ujęciu procentowym:

L.p.	Kategoria kosztów	Szacunkowy udział % w budżecie ogólnym
1	Ogrzewanie (średnia z 2 sezonów)	0,15
2	Ochrona budynku	0,01
3	Woda	0,06
4	Śmieci	0,02
5	Sprzątanie	0,04
6	Prąd	0,05
7	Telefon komórkowy	0,23
8	Telefon stacjonarny	0,12
9	Dyspozytorzy (2 os. x 80godz/m-c x 18zł/1 godz.)	11,5
10	Asystenci (20 os. x śr. 40godz/m-c x 20zł/1godz.)	63,92
11	Koordinator CAS (80 godz./m-c x 25zł/1godz.)	7,99
12	Ubezpieczenie OC/NNW Asystentów	11,99
13	Materiały biurowe	0,2
14	Koszty paliwa (m.in. wyjazdy na wywiady do miejsca zamieszkania ON)	0,2
15	Superwizja grupowa (śr. 1 spotkanie na kwartał, 2 godz. x 2 gr., 100zł/1godz.)	1,6
16	Szkolenie dla AON (2 gr. X 3godz., średnio 1 szkolenie na kwartał, 80zł/1godz.)	1,92

Poszerzony katalog kosztów CAS znajduje się w załączniku nr 11.

2. Źródła finansowania CAS.

Stabilne i trwałe funkcjonowanie CAS musi być oparte o montaż różnych mechanizmów finansowania, w tym ze źródeł grantowych, komercyjnych, sponsoring, fundraising, a także w oparciu o wolontariat i opłaty od klientów indywidualnych. Taki montaż będzie możliwy poprzez wchodzenie w kooperację z samorządem gminnym i powiatowym (i ich jednostkami PCPR, OPS, PUP), wojewódzkim, administracją rządową, świadczenie usług asystenckich na rzecz sektora biznesu, podmiotów chronionego rynku pracy (ZAZ, ZPChr), uczelni wyższych, organizacji pozarządowych, czy podmiotów ekonomii społecznej (CIS, spółdzielnie socjalne), a także pozyskiwanie grantów zagranicznych.

W niniejszym rozdziale nacisk będzie położony na omówienie mechanizmów pozyskiwania zleceń na usługi zamawiane przez instytucje sektora publicznego i komercyjnego, ponieważ system pozyskiwania grantów krajowych jest powszechnie znany i stosowany przez JST i NGO, w związku z czym nie wymaga szczegółowego omówienia.

2.1 Współpraca z samorządem celem finansowania CAS

Aktualnie dostępne formy i zasady współpracy organów administracji publicznej z organizacjami pozarządowymi, oraz innymi podmiotami, mogą polegać między innymi na zlecaniu realizacji zadań publicznych w ramach:

- Ustawy o pomocy społecznej,
- Ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy,
- Ustawy o działalności pożytku publicznego i wolontariacie,
- Ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych,
- Ustawy Prawo Zamówień Publicznych.

W obrębie polskiego systemu instytucjonalno – prawnego kluczowym dla świadczenia usług asystenckich będzie budowanie partnerskich relacji samorządu z organizacją pozarządową. Wynikać z takiej współpracy będą istotne założenia dla realizacji zadań samorządu w zakresie wsparcia ON, ujęte w programach aktywizacji ON, czy innych dokumentach strategicznych określających politykę społeczną. W aspekcie powierzenia i zlecenia zadania NGO kryteria konkursowe, czy zasady takiej współpracy, są już obecnie częściowo określone na gruncie w/w aktów prawnych, a także wynikają z szeregu doświadczeń praktycznych realizowania partnerstwa społecznego w Polsce. Przykładem w kontekście usług asystenckich są działania prowadzone przez NGO na zlecenie samorządu na terenie Jaworzna, Katowic, Białegostoku, Wrocławia, czy Szczecina.

Najważniejszym krokiem do podjęcie skutecznych działań w zakresie świadczenia asystentury na terenie danego samorządu będzie dokładna analiza potrzeb niepełnosprawnych mieszkańców gminy/powiatu oraz dostępnych w danym środowisku lokalnym zasobów (instytucjonalnych, organizacyjnych, finansowych itp.). Celem dokonania efektywnej analizy na terenie samorządu został dokument „Lokalny audyt społeczno-ekonomiczny”, który stanowi załącznik nr 1.

2.1.1 Organizacja konkursów przez samorząd celem wyłonienia podmiotu prowadzącego CAS

Tego typu konkurs może być przeprowadzony przez samorząd w ramach środków własnych (forma już realizowana przez niektóre samorządy) lub środków PFRON (po wejściu w życie nowelizacji aktów wykonawczych do ustawy o rehabilitacji), w ramach ustawy o pożytku publicznym i promocji wolontariatu. Podstawą do organizacji konkursu przez dany samorząd może być Strategia Rozwiązywania Problemów Społecznych, Program Asystenta Osoby Niepełnosprawnej czy Program Aktywizacji Społecznej i Zawodowej Osób Niepełnosprawnych. Bardzo istotne z punktu widzenia zaspokojenia potrzeb i oczekiwań niepełnosprawnych klientów i ich rodzin będzie zapewnienie ciągłości świadczenia usług. Nawet jeśli w początkowej fazie budżet na organizację asystentury będzie relatywnie ograniczony (50 000 – 100 000zł), dużo ważniejsze jest zapewnienie długotrwałej dostępności usług. Raz uruchomione usługi asystenckie będą wraz z upływem czasu generować coraz większe zainteresowanie niepełnosprawnych mieszkańców oraz odgrywać coraz istotniejszą rolę w ich bilansie życia. **Stąd rekomendowane jest zlecenie asystentury w ramach projektów wieloletnich.** Kluczowym elementem procedury konkursowej będzie określenie podstawowych założeń i kriteriów prowadzących do wyboru NGO świadczącego w konsekwencji usługi asystenckie, np.:

1. Cele:

- a. Tworzenie warunków zapewniających osobom niepełnosprawnym równoprawne uczestnictwo w życiu społecznym i zawodowym.
- b. Rozwijanie i podtrzymywanie umiejętności niezbędnych do samodzielnego funkcjonowania osób niepełnosprawnych.
- b. Zwiększanie samodzielności osób niepełnosprawnych w pełnieniu ról społecznych i zawodowych oraz przeciwdziałanie ich wykluczeniu społecznemu.
- c. Wspieranie w godzeniu ról społecznych i zawodowych osób niepełnosprawnych, ich rodzin, bliskich i opiekunów.

2. Zakres podejmowanych działań:

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

- a. pomoc w załatwianiu spraw w urzędach i instytucjach publicznych,
- b. pomoc w korzystaniu z ofert kulturalnej, sportowej, rozrywkowej,
- c. pomoc w dojazdach w różne miejsca (praca, spotkanie ze znajomymi),
- d. pomoc w komunikowaniu się z otoczeniem (pomoc w kontaktach z urzędnikami, służbami publicznymi, pracownikami różnych firm, sklepów itp.),
- e. pomoc w organizacji czasu wolnego.

3. Kryteria związane z realizacją usług asystenckich:

- a. Adresatem zadania są pełnoletnie lub niepełnoletnie osoby niepełnosprawne, posiadające orzeczenie o niepełnosprawności lub równoważne (np. orzeczenie o potrzebie kształcenia specjalnego),
- b. Zadanie realizują osoby z odpowiednimi kwalifikacjami i doświadczeniem zawodowym, a oferent zobowiązuje się udzielić informacji na temat tych osób, z podaniem ich danych osobowych i kompetencji merytorycznych,
- c. Oferent posiada bazę lokalową przystosowaną do realizacji zadania, przystosowaną do potrzeb niepełnosprawnych klientów.
- d. Oferta nie może przewidywać realizacji usług opiekuńczych ani specjalistycznych usług opiekuńczych.
- d. Usługi realizowane w ramach zadania powinny być dostępne dla możliwie najszerszej grupy osób niepełnosprawnych i ich rodzin/opiekunów, bez względu na sytuację materialną i rodzinną. Procedura zamawiania usługi powinna być zamieszczona w materiałach informacyjnych oraz na stronie internetowej realizatora zadania.
- e. Oferent jest zobowiązany do wniesienia wkładu finansowego w wysokości co najmniej 5% wartości budżetu projektu.
- f. Oferent zawarł w ofercie sposób pozyskania innych źródeł finansowych na prowadzenie CAS.
- g. Oferent zawarł w ofercie sposób kooperacji z instytucjami świadczącymi wsparcie dla osób niepełnosprawnych już działającym na terenie samorządu i regionu.
- h. Oferent zawarł w ofercie opis sposobu świadczenia usług (zasady dostępu do usług, zamawiania usług, komunikacji z klientem).

2.2 Współpraca z pracodawcami w oparciu o ustawę o rehabilitacji społecznej i zawodowej osób niepełnosprawnych i akty wykonawcze do ustawy.

Przepisy prawne związane z redystrybucją środków PFRON umożliwiają nawiązanie współpracy przez podmiot prowadzący CAS z firmami odprowadzającymi wpłaty na PFRON. Znajomość tych przepisów w połączeniu z analizą potrzeb firm umożliwiają osiąganie wzajemnych korzyści polegających na minimalizacji wpłat przez firmy, podejmowanie zatrudnienia przez niepełnosprawnych klientów, a w konsekwencji finansowanie usług CAS. Świadcząc specyficzne usługi doradcze dla firm oraz posiadając zdolność do aktywizacji osób niepełnosprawnych CAS może stać się partnerem dla biznesu oraz instytucją wspierającą zatrudnianie osób niepełnosprawnych na rynku pracy.

Otwarty rynek pracy

Przedsiębiorcy potrzebują wsparcia i dostępu do kompleksowej i rzetelnej informacji w celu zatrudniania ON. CAS posiadające przeszkoloną kadrę, potencjalnych niepełnosprawnych kandydatów do pracy oraz wiedzę z zakresu formalnych wymogów dotyczących zatrudniania ON, w naturalny sposób będzie mogło udzielać pracodawcom kompleksowego wsparcia w obszarze rekrutacji i zatrudniania ON, czy współpracować z MŚP w celu utrzymania ON w zatrudnieniu. W efekcie CAS uzyska dodatkowe środki na bieżącą działalność, za świadczoną usługę doradczą oraz delegując odpłatnie asystenta do niepełnosprawnego pracownika zatrudnionego w ramach działań optymalizacyjnych.

Obszar aktywizacji zawodowej ON niesie za sobą możliwość pozyskania środków na funkcjonowanie CAS w postaci sprzedaży usług doradczych, związanych z zatrudnianiem ON przez sektor przedsiębiorstw. Działalność CAS nie będzie ograniczać się tylko i wyłącznie do samych usług asystenckich, ale musi być otwarta na generowanie aktywności pracodawców zmierzającej do powstawania nowych miejsc pracy dla ON, co z kolei będzie się przekładało na konieczność wykorzystania usług asystenckich wspomagających niepełnosprawnego pracownika w miejscu pracy. Do jednej z kompetencji CAS w jego wersji rozwojowej będzie należało przeprowadzenie audytu organizacyjnego, wskazującego na ustawowe instrumenty umożliwiające zniwelowanie obowiązkowych wpłat na PFRON przez danego pracodawcę.

W ramach takiego audytu oceniona zostanie sfera spełniania ustawowego obowiązku wynikającego z art. 21 ust 1 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997r. o rehabilitacji zawodowej i

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

społecznej oraz zatrudnianiu ON: „Pracodawca zatrudniający co najmniej 25 pracowników w przeliczeniu na pełny wymiar czasu pracy jest obowiązany, z zastrzeżeniem ust. 2–5 i art. 22, dokonywać miesięcznych wpłat na Fundusz, w wysokości kwoty stanowiącej iloczyn 40,65 % przeciętnego wynagrodzenia i liczby pracowników odpowiadającej różnicy między zatrudnieniem zapewniającym osiągnięcie wskaźnika zatrudnienia osób niepełnosprawnych w wysokości 6 % a rzeczywistym zatrudnieniem osób niepełnosprawnych”. Obowiązek powyższy może być zrealizowany bez większego nakładu finansowego, a wręcz przeciwnie: przynieść w dłuższym okresie dość istotne oszczędności w związku z ograniczeniem comiesięcznej opłaty na rzecz PFRON. Analiza ta będzie uwzględniała obecnie obowiązujące ustawodawstwo dotyczące zatrudniania po spełnieniu cytowanego artykułu ustawy oraz obowiązki i przywileje idące w ślad za tym. Ponadto przedstawione zostaną potencjalnym pracodawcom możliwości oraz istniejące narzędzia prawno-ekonomiczne, przy udziale których możliwe będzie inicjowanie powstawania nowych miejsc pracy dla osób z różnorodną niepełnosprawnością, a nade wszystko wykorzystania ustawowych uprawnień pracodawcy przewidzianych polskim prawem.

Analiza ta możliwa będzie po przedstawieniu przez pracodawcę istotnych informacji dotyczących aktualnego poziomu zatrudniania wraz ze strukturą organizacyjną firmy oraz danych niezbędnych do przeprowadzenia rzetelnego audytu. Na podstawie analizy klient otrzyma wykaz stanowisk wraz z kompletną specyfikacją koniecznych wymogów organizacyjnych, architektonicznych i sprzętowych, uwzględniających specyficzne potrzeby pracownika niepełnosprawnego. Wyniki audytu opracowane zostaną w formie raportu, zawierającego konkretne rozwiązania, które klient może wykorzystać w kreowaniu polityki personalnej równych szans. Zebrane dane w oparciu o aktualnie obowiązujące akty prawne, pozwolą wskazać kierunki umożliwiające obniżenie kwoty „obowiązkowej wpłaty” przekazywanej do PFRON. Przedstawiana jest też symulacja sytuacyjna proponowanych przez nas rozwiązań, możliwe do wdrożenia przy wykorzystaniu wiedzy i doświadczenia personelu CAS. Przewidywane opłaty za usługi:

- przeprowadzenie audytu i wprowadzenie zmian w strukturze zatrudniania (rekrutacja i selekcja kandydatów na pracowników niepełnosprawnych),
- wskazanie ustawowych narzędzi wspomagających zatrudnienie ON,

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

- przejęcie obowiązków występowania w imieniu podmiotu przed organami publicznymi (składanie obowiązkowych deklaracji, informacji o zatrudnianiu bądź z występowaniem z wnioskiem o dofinansowanie do wynagrodzeń).

Wynagrodzenie będzie pobierane ze środków obsługiwanego podmiotu (m.in. dzięki oszczędności wynikającej z zastosowania przewidzianych narzędzi wspomagających ON). Oddelegowanie asystentów do miejsca pracy zgodnie z art. 26d Ustawy o rehabilitacji zawodowej finansowane może także być ze środków PFRON na podstawie wniosku składanego do Powiatowego Urzędu Pracy przez CAS w imieniu pracodawcy, u którego te usługi asystencko - wspomagające będą realizowane.

Zasadnym jest wzięcie pod uwagę usług rekrutacji – pośrednictwa personalnego realizowanego komercyjnie przez CAS:

- Rekrutacja asystenta dla określonego klienta – w dalszym etapie asystent jest zatrudniany przez firmę świadczącą usługi asystencko-opiekuńcze. Rozliczenie następuje w ramach stawki godzinowej z klientem,
- Rekrutacja asystenta dla określonego klienta – gdzie po zatwierdzeniu doboru asystent i klient, rozliczają się samodzielnie między sobą. Pobierana jest pojedyncza kwota tylko za dobór lub ewentualnie dodatkowa opłata za pomoc w podpisaniu umowy między stronami.

Rekrutacja asystentów odbywa się jako dobór najlepszych kandydatów z zasobów już posiadanych lub poszukiwanie nowej osoby z otwartego rynku pracy. Formuła usługi rekrutacyjno-doradczej jest sposobem na zwiększanie zatrudniania ON i uzyskania środków od pracodawców na sfinansowanie zatrudnienia asystentów aktywizujących ON w miejscu pracy.

2.3 Współpraca z Zakładami Aktywności Zawodowej i z Zakładami Pracy Chronionej

Około 162 tysiące ON pracuje w Zakładach Pracy Chronionej, w których część wymaga wsparcia i pomocy w samodzielnym funkcjonowaniu.⁸ Usługi AON oferowane przez wyspecjalizowane podmioty takie jak CAS pozwolą na wykorzystanie środków gromadzonych w Zakładowym Funduszu Rehabilitacji na pomoc indywidualną dla ON (opłacanie przewodników towarzyszących osobom niewidomym, zaliczonym do znacznego lub umiarkowanego stopnia niepełnosprawności oraz osobom z niepełnosprawnością narządu ruchu, zaliczonym do znacznego stopnia niepełnosprawności⁹). Analogiczna sytuacja występuje w Zakładach Aktywności Zawodowej, w których aktualnie pracuje ok. 2,5 tysiąca ON, zaliczanych głównie do znacznego i umiarkowanego stopnia niepełnosprawności. Podobnie jak w Zakładzie Pracy Chronionej wyodrębnione zostało tutaj konto ze środkami Zakładowego Funduszu Aktywności, które można wykorzystać na wsparcie asystenta poza miejscem pracy, zgodnie z zapisami § 15 Rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 17 lipca 2012 r. w sprawie Zakładów Aktywności Zawodowej. Zakres finansowania tego typu usług jest uzależniony od wysokości środków przeznaczonych na ten cel jak i zakresu potrzeb, które winny wpływać na stopień samodzielności i niezależności w miejscu pracy jak i zamieszkania. Zgodnie z zapisami Rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki społecznej z dnia 19 grudnia 2007 r. w sprawie zakładowego funduszu rehabilitacji osób niepełnosprawnych możliwe jest opłacanie m.in.:

1. Przewodników (AON) towarzyszących osobom niewidomym zaliczanym do znacznego lub umiarkowanego stopnia niepełnosprawności oraz osobom z niepełnosprawnością narządu ruchu zaliczanym do znacznego stopnia niepełnosprawności.
2. Opieki pielęgnacyjnej w domu (specjalistyczne usługi asystenckie świadczone przez CAS) na rzecz pracownika niepełnosprawnego w okresie przewlekłej choroby uniemożliwiającej poruszanie się w tym opiekę socjalno-bytową.

⁸ <http://www.niepelnosprawni.gov.pl/niepelnosprawnosci-w-liczbach-/rynek-pracy/>

⁹ § 2 ust. 1 pkt 11 k Rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 19 grudnia 2007 w sprawie zakładowego funduszu rehabilitacji osób niepełnosprawnych.

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

Mając na uwadze zapisy Rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 17 lipca 2012 r. w sprawie zakładów aktywności zawodowej, możliwe jest z kolei opłacanie usługi związane z m.in.:

1. Pomocą w zaspokajaniu innych potrzeb socjalnych lub związanych z rehabilitacją społeczną osób niepełnosprawnych zaliczonych do znacznego lub umiarkowanego stopnia niepełnosprawności.
2. Wykonywaniem przez osoby niebędące pracownikami zakładu usług świadczenia pomocy udzielanej w godzinach pracy osobom niepełnosprawnym zaliczonym do znacznego lub umiarkowanego stopnia niepełnosprawności, w wykonywaniu czynności samoobsługowych lub higieniczno-sanitarnych, niemożliwych lub trudnych do samodzielnego wykonania przez te osoby.

2.4 Współpraca z uczelniami wyższymi

Na polskich uczelniach studiuje coraz więcej osób niepełnosprawnych. W 2005 roku było ich nieco ponad 9 tysięcy, w 2007 – już prawie 20 tysięcy, a w 2010 – niemal 30 tysięcy. Dzięki rozwiązaniom wprowadzonym w reformie szkolnictwa wyższego z 2011 roku uczelnie uzyskały nowe możliwości pomocy niepełnosprawnym studentom¹⁰. Uczelnie publiczne otrzymują z budżetu państwa dotację, którą mogą przeznaczyć na finansowanie kosztów realizacji inwestycji i usług, służących kształceniu niepełnosprawnych studentów i doktorantów¹¹.

Dnia 1 stycznia 2012r. weszła w życie Ustawa z dnia 18 marca 2011 r. o zmianie ustawy Prawo o szkolnictwie wyższym, ustawy o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki oraz o zmianie niektórych innych ustaw¹², która zmieniła cel dotacji na „zadania związane ze stwarzaniem studentom i doktorantom, będącym ON, warunków do pełnego udziału w procesie kształcenia” oraz rozszerzyła krąg podmiotów uprawnionych do jej otrzymania o uczelnie niepubliczne. Dzięki dotacji Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego organizuje się imprezy o charakterze integracyjnym i uświadamiającym, skierowane do studentów, pracowników uczelni, instytucji publicznych, mieszkańców (wyjścia do kina, na koncerty, spotkania okolicznościowe, turnusy rehabilitacyjno-szkoleniowe, udział w konferencjach dot. studentów niepełnosprawnych, pikniki, imprezy plenerowe). Uczelnie w różnorodny sposób dążą do upowszechniania wiedzy o najnowszych osiągnięciach rehabilitacji zawodowej, społecznej i medycznej oraz możliwościach, jakie niesie rozwój technologiczny.¹³ Wśród często praktykowanych działań znaleźć można m.in.:

- wynagrodzenie tłumaczy języka migowego oraz uczelnianych asystentów,

¹⁰ Ustawa z dnia 27 lipca 2005 r. Prawo o szkolnictwie wyższym – tekst jednolity (Dz. U. 2005 Nr 164 poz. 1365).

¹¹ <http://www.nauka.gov.pl/ministerstwo/wsparcie-niepelnosprawnych-studentow-i-doktorantow/>

¹² Dz. U. z 2011 r. Nr 84 poz. 455.

¹³ **Dobre praktyki** - Wydatkowanie dotacji na zadania związane z kształceniem i rehabilitacją leczniczą studentów niepełnosprawnych; Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego – Kraków 2011.

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

- prowadzenie lektoratów języków obcych z uwzględnieniem specyficznych potrzeb wynikających z niepełnosprawności,
- zakup sprzętu i urządzeń specjalistycznych wspomagających proces kształcenia,
- opracowywanie materiałów dydaktycznych i naukowych w formie dostępnej dla osób z różnego rodzaju niepełno sprawnościami,
- organizacja kursów orientacji przestrzennej w budynkach dydaktycznych uczelni.

Zgodnie z zaleceniami Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego uczelnie samodzielnie podejmują decyzje na jakie zadania związane z procesem kształcenia niepełnosprawnych studentów i doktorantów przeznaczą ww. dotację. W dniu 10.03.2014r. Ministerstwo ogłosiło jednolity tekst rozporządzenia w sprawie sposobu podziału dotacji z budżetu państwa, osobno dla uczelni publicznych i niepublicznych. Tym samym, w celu realizacji wsparcia edukacji niepełnosprawnych studentów uczelnie mogą zlecać CAS świadczenie następujących usług:

- szkolenia umożliwiające orientację przestrzenną na terenie uczelni studentom i doktorantom niepełnosprawnym,
- szkolenia podnoszące świadomość związaną z niepełnosprawnością i obecnością ON w uczelni,
- asystowanie niepełnosprawnym studentom.

Wykorzystując w pełni w/w dotację, można przeznaczyć ją na zakup usług asystenckich w wyspecjalizowanym podmiocie takim jak CAS, nie generując tym samym niepotrzebnych kosztów z utrzymaniem i zatrudnieniem na uczelni osób w Biurze Obsługi Niepełnosprawnych Studentów. Takie działania mogą skutecznie włączać niepełnosprawnych studentów w nurt życia akademickiego.

Reasumując współpraca z uczelniami wyższymi to kolejny obszar potencjalnego finansowania CAS oraz jego zakresu działań. Dywersyfikacja usług i źródeł finansowania pozwala budować trwałe struktury realizacji usług asystenckich.

2.5 Wolontariat i wpłaty od klientów indywidualnych

Wolontariat

Jako typowy sposób wsparcia wszelkiego rodzaju organizacji pozarządowych, wolontariat ma również swoje miejsce w organizacji świadczenia usług asystenckich. CAS prowadzony przez NGO wielokrotnie będzie korzystał z tej nieodpłatnej formy realizacji działań zarówno w bezpośrednim obszarze świadczenia usług (asystentura), jak i obszarach wspierających (elementy szkoleń dla asystentów, superwizje asystenckie, prowadzenie spotkań dla rodzin, itp.). W zagranicznych instytucjach odgrywa często wiodącą rolę w praktyce organizacji usług, np. w USA (asystentura na rzecz dzieci autystycznych), czy w Niemczech (wsparcie rodzin z niepełnosprawnymi osobami zależnymi, usługi na rzecz seniorów), przy czym wynika to zupełnie innych uwarunkowań prawnych i systemowych. Np. w Niemczech wolontariusze mogą otrzymywać pewne wynagrodzenie finansowe.

Choć usługa AON nie wymaga w bardzo wielu przypadkach specjalistycznego przygotowania, to wiąże się z nią po pierwsze duża odpowiedzialność, a po drugie konieczność zapewnienia stałego dostępu samej usługi. Trudno w tej sytuacji oczekiwać, iż poszczególne osoby jako wolontariusze będą w stanie zaangażować się w długim okresie w tego typu pracę, bez wynagrodzenia, a jednocześnie z wymogiem profesjonalizacji i podnoszenia kompetencji. Oznacza to, iż zaangażowanie wolontariuszy może mieć jedynie zastosowanie selektywne i uzupełniające, np. w przypadku doraźnego, bądź bardzo ograniczonego w czasie, świadczenia usług. Praca wolontariacka nie powinna przekraczać ok. 5% - 10% wszystkich świadczonych usług asystenckich. Należy jednocześnie zapewnić odpowiedni system szkoleń i wsparcia dla wolontariuszy – asystentów, którzy będą wymagać przed podjęciem kontaktu z klientem swego rodzaju przygotowania zawodowego. Wartościowe z punktu widzenia jakości usług oraz rozwoju samych wolontariuszy będzie także zapewnienie im dostępu do cyklicznych spotkań grupowych, w ramach których przy wsparciu mentoringowym bardziej doświadczonych asystentów będą mogli wymieniać się swoimi doświadczeniami i weryfikować osiągnięte efekty. W przypadku części miejscowości możliwe będzie rozwijanie i budowanie przez CAS programu opartego np. o stałą współpracę z uczelniami wyższymi czy szkołami policealnymi, a także lokalnymi centrami wolontariatu.

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

W przypadku realizacji komercyjnych usług asystenckich w ramach organizacji pozarządowej należy wziąć pod uwagę „konflikt interesów” samego podmiotu realizującego usługi. Ten sam podmiot świadczący usługi bezpłatne oraz z udziałem wolontariuszy musi wyraźnie wskazać korzyści i trudności, które pojawiają się w przypadku pracy wolontariusza i opłacanego asystenta. Znajomość potrzeb środowiska ON wydaje się tu niezbędne by uwzględnić łączony montaż świadczonych usług.

Wpłaty od klientów indywidualnych

W polskich warunkach wpłaty indywidualne od klientów niepełnosprawnych i ich rodzin mogą mieć jedynie charakter symboliczny w sensie finansowym. Wg analizy polskich organizacji świadczących asystenturę ich udział w kosztach usługi może wahać się w granic 1zł – 5zł za godzinę, w zależności od konstrukcji finansowej budżetu danego CAS i specyfiki usług oraz potrzeb klienta. Pomimo, iż ich wpływ na stałość finansowania całości CAS jest w minimalny, to jednak będą odgrywać istotną rolę przy tworzeniu projektów (budowanie wkładu własnego), a co ważniejsze będą miały duży wpływ na proces świadczenia usług. Nawet opłaty na poziomie 1zł za godzinę będą zwiększać bardziej świadome korzystanie klienta z usług, ograniczać nadmierne korzystanie z „darmowych” usług bez potrzeby, czy odwoływanie zamówionych usług.

Na potrzeby realizacji niniejszego modelu zostały przeprowadzone badania z klientami CAS, którzy potwierdzają w zdecydowanej większości, iż są gotowi ponieść częściowo koszty realizacji usług w ww. wysokości. Decydującym czynnikiem wydaje się tu rozbudzenie potrzeb środowiska. Klienci jak i otoczenie jasno zgłaszają chęć kontynuacji realizowanych usług nawet za częściową odpłatnością. Fakt zaistnienia własnego wkładu finansowego wpływa na zamawianie usług zgodnie z faktycznymi potrzebami, bardziej przemyślane ilości godzin i częstotliwość.

2.6 Finansowanie CAS w oparciu o świadczenie usług dodatkowych – model rozwoju CAS

Ta część produktu jest związana z wizją rozwoju CAS, stanowiąc częściową odpowiedź na pytanie jakie możliwości dywersyfikacji usług, dochodów, przeniesienia doświadczeń na inne pole, stwarza już działające CAS ze swoim zapleczem kadrowym i bieżącą współpracą z klientami. Każda organizacja finansująca swoją misję wyłącznie z jednego źródła (współpraca z samorządem, finansowanie z PFRON), prędzej czy później staje przed wyzwaniem zapewnienia środków na nowo pojawiające się potrzeby, utrzymania kadry w momencie spadku dopływu stałych środków, a także rozbudowy instytucji. Wiele podmiotów przede wszystkim pozarządowych jest w ten sposób inspirowana do podejmowania dodatkowych działań, nie będących wprost głównym nurtem działań (usługi asystenckie), ale wynikających z nich i komplementarnych w stosunku do nich. Wkomponowanie od początku w wizję CAS założeń dotyczących dodatkowych kierunków rozwoju będzie też ważnym argumentem dla samorządu do rozpoczęcia finansowania tego typu instytucji:

A. Rozszerzenie działań CAS o usługi powiązane (opiekuńcze, pielęgnacyjne)

Analiza rynków komercyjnych przyniosła konkluzję, iż funkcjonują na nich raczej rozwiązania opiekuńcze. Rzadko która firma używa sformułowania asystent, chociaż w zakresie oferowanych usług są często blisko tej roli. Firmy zazwyczaj mają ofertę trzech podstawowych usług:

- a) **USŁUGI ASYSTENCKO - WSPOMAGAJĄCE:** dotrzymywanie towarzystwa w domu; towarzyszenie w czasie wizyty u lekarza, w urzędzie, zachęcanie do aktywności; realizowanie recept, robienie zakupów, pomoc w drodze, pomoc w codziennych czynnościach.
- b) **USŁUGI OPIEKUŃCZE:** karmienie, ubieranie, pomoc w poruszaniu się po domu.
- c) **USŁUGI PIELĘGNACYJNE:** mycie, pielęgnacja.

Wiosek: Usługi asystencko-wspomagające są zazwyczaj dodatkowym elementem obok świadczenia usług opiekuńczych. Wygląda na to, iż nie ma biznesowego potencjału na świadczenie komercyjnie tylko usług asystencko-wspomagających. Rynek oczekiwał będzie często przy zleceniach też opieki. Zatem myśląc o komercyjnych usługach asystenckich trzeba

być przygotowanych do świadczenia też usług opiekuńczych, bazujących na umiejętnościach już zatrudnionej kadry.

B. Rozszerzenie działania CAS o inne grupy klientów (50+, osoby w szczególnej sytuacji na rynku pracy)

Z przeprowadzonej analizy rynku widać także, iż firmy komercyjne w większości starają się oferować usługi jak najszerszemu gronu. Opiekują się zatem osobami starszymi, chorymi, niepełnosprawnymi, czy czasami też dziećmi. W aspekcie komercyjnym grupa docelowa klientów nie musi dotyczyć tylko osób niepełnosprawnych. Warto dokonać specjalizacji w tym aspekcie, ale na terenie będą znajdować się także inne grupy potencjalnych odbiorców o zbliżonych potrzebach. Przeszkolona kadra będzie w stanie realizować podobne usługi na rzecz seniorów i ich rodzin, czy innych osób czasowo lub stale posiadających status niesamodzielných, nie związanych z posiadaniem orzeczenia o stopniu niepełnosprawności. Część polityk publicznych kładzie duży nacisk na wsparcie zwłaszcza osób niesamodzielných – seniorów, co znajduje swoje odbicie w programie ASOS Mpips, praca legislacyjnych senatu, czy założeniach dla Programu Operacyjnego WER.

Część asystentów ze względu na swoje predyspozycje może rozwijać się także jako trenerzy/instruktorzy pracy, skutecznie w ten sposób wprowadzać na rynek pracy ON zdolne do podjęcia zatrudnienia.

C. CAS jako agencja zatrudnienia

Instytucja na pewnym etapie rozwoju będzie mieć kontakt z dużą liczbą osób niepełnosprawnych i ich rodzin mieszkających na terenie samorządu. Zbierając informacje na temat ich potrzeb, oczekiwań i planów, może budować swoisty bank wiedzy nt. umiejętności zawodowych klientów, a także wzmacniać ich w podejmowaniu dodatkowych aktywności, w tym zawodowych. Jednocześnie kadra asystencka rozumiejąc sytuację klienta, jego predyspozycje i ograniczenia, może odegrać znakomicie rolę łącznika pomiędzy klientem a rynkiem pracy, umożliwiając klientowi wprost podjęcie zatrudnienia. Aby było to możliwe niezbędna jest znajomość lokalnych firm i instytucji, a także przepisów wynikających z ustawy o rehabilitacji i finansowych uwarunkowań zatrudniania osób niepełnosprawnych.

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

Jeśli powyższe założenia zostałyby spełnione CAS może uzyskać wpis do rejestru agencji zatrudnienia, rozpoczynając komercyjną działalność nastawioną także na cele społeczne związane przede wszystkim z reintegracją zawodową osób niepełnosprawnych. Otworzy to nowe możliwości finansowania asystentury w oparciu o specyficzne usługi takie jak:

- audyt zatrudniania osób niepełnosprawnych w firmach, z uwzględnieniem obniżania wpłat na PFRON,
- pośrednictwo pracy,
- doradztwo zawodowe,
- usługi rekrutacji i doradztwa personalnego dla pracodawców oraz agencji zatrudnienia,
- usługi rynku pracy (katalog wynikający z ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy) realizowane na zlecenie publicznych służb zatrudnienia. Specyficzne perspektywy stwarza w tym aspekcie nowelizacja ustawy z dnia 27 maja 2014, wprowadzająca kontraktowanie efektu zatrudnieniowego (art. 61b ustawy) jako mechanizmu umożliwiającego PUP zlecenie usług podmiotom wyspecjalizowanym w pracy ze specyficznymi grupami osób bezrobotnych.

D. Instytucjonalne formy wsparcia

W zależności od potencjału zaplecza infrastrukturalnego oraz potencjału umiejętności kadry asystenckiej, CAS może ubiegać się o uruchomienie wskazanych stacjonarnych form wsparcia, związanych ze stałym lub czasowym pobytem niepełnosprawnych klientów lub osób starszych. Przykładowe formy to: ZAZ, WTZ, środowiskowy dom samopomocy, dom pomocy społecznej, domy pobytu dziennego.

E. Podmioty ekonomii społecznej

Na bazie predyspozycji i planów osobistych niepełnosprawnych klientów, a także kadry asystenckiej, organizacja prowadząca CAS może docelowo powołać także spółdzielnię socjalną zatrudniającą asystentów i/lub klientów do prowadzenia działalności, bądź prowadzić pracownię asystencką w ramach Centrum Integracji Społecznej.

Zakończenie

Aktualnie usługi AON realizowane są na terenie Polski w rozproszony sposób. Pomimo, że realizatorów tej usługi jest niewielu, a zakres usług ograniczony, to łatwo dostrzec, że usługi są oferowane głównie na terenie dużych miast. ON zamieszkujące w małych miasteczkach, bądź gminach wiejskich, nie mają dostępu do i tak nielicznie oferowanych usług asystenckich.

Ponadto poza zasadniczym ogólnym obszarem wspierania ON, wynikającym z głównej polityki państwa, czy zaawansowanych strategii rozwiązywania problemów środowiska ON w ośrodkach wielkomiejskich, nie możemy mówić o istnieniu kompleksowej, zintegrowanej i wielowymiarowej polityki Państwa wobec ON w aspekcie wsparcia przez AON.

Pomimo zmian zachodzących w otoczeniu, głównie w mentalności i przełamywaniu stereotypów przez społeczeństwo, jak i w coraz bardziej „dostępnej” infrastrukturze, należy nadal mówić o „nieobecności” ON w życiu społecznym i zawodowym. Pojawienie się osób z widoczną niepełnosprawnością w sytuacjach i miejscach publicznych niejednokrotnie powoduje różnego rodzaju reakcję otoczenia społecznego, od niechęci po opacznie rozumianą empatię.

Usługi asystenckie realizowane są zazwyczaj jako efekt udziału w projekcie finansowanym ze środków Unii Europejskiej, bądź nielicznie ze środków własnych jednostek samorządu terytorialnego. Niewątpliwym liderem samorządowym w Polsce realizującym usługi asystenckie jest CUSiSKPS „Ośrodek NOWOLIPIE” w Warszawie, który funkcjonuje dzięki środkom miasta stołecznego Warszawy. Podobny zakres działań jest także realizowany od kilku lat przez samorząd białostocki we współpracy z Fundacją Inicjatyw Na Rzecz Osób Niepełnosprawnych "IMPULS" oraz Stowarzyszeniem Aktywni.

Jesteśmy przekonani, iż proponowane rozwiązania posłużą samorządom terytorialnym, które z własnych środków będą mogły - w mniejszym lub większym zakresie – realizować, bądź zlecać, wyspecjalizowanym podmiotom tego typu usługi świadczone na rzecz niepełnosprawnych mieszkańców.

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki

Załączniki:

Załącznik nr 1 – Lokalny audyt społeczno-ekonomiczny

Załącznik nr 2 – Arkusz diagnostyczny dla ON

Załącznik nr 3 – Arkusz diagnostyczny dla otoczenia ON

Załącznik nr 4 – IPA (Indywidualny Plan Asystentury)

Załącznik nr 5 – Kontrakt z niepełnosprawnym klientem CAS

Załącznik nr 6 – Kwestionariusz oceny kompetencji Dyspozytorów

Załącznik nr 7 – Regulamin CAS

Załącznik nr 8 – Formularz rekrutacyjny AON

Załącznik nr 9 – Kwestionariusz oceny kompetencji Asystentów

Załącznik nr 10 – Program zajęć szkoleniowych i superwizji dla AON

Załącznik nr 11 – Przykładowy budżet CAS prowadzonego przez instytucję samorządową