

# **MODEL KOOPERACJI W GMINACH WIEJSKICH**

## **PROPONOWANE STANDARDY WSPÓŁPRACY ZDALNEJ**

## PROPONOWANE STANDARDY WSPÓŁPRACY ZDALNEJ DLA INSTYTUCJI WSPÓŁPRACUJĄCYCH W RAMACH MODELI KOOPERACJI

Współpraca w MODELACH przewiduje bezpośrednią kooperację podmiotów. Jednak w określonych sytuacjach, np. kryzysu środowiskowego, **za zgodą wszystkich instytucji wchodzących w skład PZK** (oraz na polecenie pracodawcy dotyczące wykonywania pracy zdalnej) współpraca może przybrać charakter pracy zdalnej lub łączonej (to jest pracy równoległe zdalnej i osobistej, zgodnie z potrzebami PZK, osób lub rodzin).

Czas trwania współpracy zdalnej może być uzgodniony przez Zespół lub dotyczyć określonych sytuacji, np. szkoleniowych, superwizyjnych, monitoringowych. Instytucje, których podmioty są uczestnikami PZK, współpracującymi w ramach MODELU, powinny ustosunkować się do zapisów standardów i przyjąć je do stosowania w ramach kooperacji.

Podczas współpracy zdalnej zmieniają się jedynie warunki kooperacji, nie zmieniają natomiast mechanizmy warunkujące skuteczność współdziałania z osobami/rodzinami, których podstawą jest kontakt osobisty. Podczas rozpoczynania czy realizacji współpracy zdalnej **za dobrowolną zgodą rodziny**, należy w każdym etapie metodycznego działania rozważyć utrzymanie lub powrót do kontaktu osobistego; kontynuację lub rozpoczęcie kontaktu zdalnego (video, telefon) lub zawieszenie usług. Ważna jest refleksja i decyzja całego Zespołu oraz ustalenia z rodziną, osobami ich gotowości do współpracy w formie zdalnej.<sup>1</sup>

Pracodawcy podmiotów wchodzących w skład PZK powinni, zgodnie ze swoimi regulaminami wewnętrznymi, zapewnić bezpieczeństwo fizyczne oraz informatyczne danych, które przetwarzają zatrudnieni przez nich pracownicy w ramach świadczonej pracy online. Członkowie PZK, w tym pracownicy GOPS-ów, którzy realizują bezpośrednie wsparcie dla rodzin/osób powinni przestrzegać wskazanych przez ich pracodawców reguł postępowania oraz wytycznych poniższych standardów.

Zarządzanie PZK w ramach współpracy zdalnej generować może wiele trudności, stąd niezbędne jest wsparcie informatyczne, prawne i metodyczne podmiotów w przygotowaniu, wdrażaniu i kończeniu współpracy zdalnej.

**Opisane poniżej standardy wskazują, jakie zadania powinny zrealizować instytucje współpracujące zdalnie w ramach Zespołów Kooperacji.**

---

<sup>1</sup> Gotowość rodziny weryfikuje prac. kluczowy po wstępnej zgodzie rodziny, zgodnie z poniższą tabelą.

GRUPA STANDARDÓW	NAZWA STANDARDU	ZADANIA ZESPOŁU KOOPERACJI w ramach współpracy i kompetencji Zespół określa osoby do realizacji zadania.
Standardy przygotowania do współpracy zdalnej	1. Zapewnienie dostępu do informacji o zdalnych usługach w gminie, powiecie, województwie	<p>1. Uzupełnienie list gminno-powiatowych (Lokalnego Koszyka Usług) o:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) dostępne e- usługi dla pracowników podmiotów,</li> <li>b) dostępne e- usługi dla osób, rodzin.</li> </ul> <p>2. Określenie na listach rodzaju i formy usług zdalnych, np.: poradnictwo wideo, poradnictwo tekstowe, poradnictwo za pośrednictwem poczty elektronicznej, poprzez aplikacje na smartfony.</p> <p>3. Upowszechnienie uzupełnionych list na <a href="http://www.powiatow.gmin">www.powiatow.gmin</a>, instytucji PZK.</p>
	2. Zapewnienie bezpieczeństwa stron	<p>1. Realizacja współpracy zdalnej lub łączonej zgodnie z Regulaminami wewnętrznymi jednostek PZK, w tym zgodnie z art.13/14 RODO.</p> <p>2. Osoby niebędące pracownikami instytucji, realizują tę współpracę w formie zdalnej zgodnie z oświadczeniem.</p> <p>3. Potwierdzenie zasady poufności podmiotów wobec siebie, jak i osoby/rodziny, to jest uznanie, że:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) pozyskane informacje objęte są tajemnicą służbową</li> <li>b) realizacja współpracy odbywa się w warunkach zapewniających, bezpieczeństwo i poufność,</li> <li>c) zespół zbiera i gromadzi informacje o osobie, rodzinie niezbędne do wsparcia.</li> </ul>
	3. Przygotowanie techniczne i prawne instytucji	<p>1. Zabezpieczenie sprzętu i warunków do korzystania ze sprzętów zgodnie z wymogami instytucji PZK.</p> <p>2. Zespół podczas wykorzystania technologii przestrzega wszelkich przepisów regulujących świadczenie pracy w tej formie.</p> <p>3. Zespół informuje siebie nawzajem i rodziny/osoby o warunkach techniczno-prawnych do korzystania z formy zdalnej.</p>
Standardy realizacji współpracy zdalnej	4. Wprowadzenie do współpracy zdalnej	<p>1. Omówienie z podmiotami PZK oraz osobami/rodzinami:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) zasad korzystania z urządzeń elektronicznych lub technologii komunikacyjnych,</li> <li>b) korzyści i ryzyka zdalnej formy współpracy.</li> </ul> <p>2. Weryfikacja przez ops dobrowolnego oświadczenia osoby/rodziny o wyrażeniu zgody, w tym zgody na współpracę zdalną.</p>

Standardy realizacji współpracy zdalnej		3. Przyjęcie proponowanych lub alternatywnych propozycji kontaktów zdalnych, uwzględniających możliwości osoby lub rodziny (zgoda na formę).
	5. Rozpoznanie, zapewnienie/wyposażenie w umiejętności i wiedzę IT dla rodzin/osób	1. Dokonanie rozpoznania poziomu wiedzy, umiejętności i zasobów sprzętowych osoby/rodziny do korzystania z pracy zdalnej. 2. Uzyskanie dostępu /uzupełnienie sprzętu i przeprowadzenie treningu współpracy w określonej formie przez zespół. 3. Dostosowanie do możliwości współpracy z osobą i rodziną podczas zdalnego kontaktu. Uwzględnianie relacji pomocy i komfortu (swobody wykorzystania technologii) oraz warunków ich użycia (czy osoba jest wyłącznym użytkownikiem, czy przebywa sama w pomieszczeniu itp.)
	6. Realizacja współpracy zdalnej z zachowaniem szacunku dla osób/rodzin i podmiotów	1. Ustanowienie przez Zespół i przestrzeganie zasad, wskazówek dotyczących poszanowania komunikacji w społeczności internetowej. 2. Uzgodnienie z osobą/rodziną konieczności dzielenia się uzyskanymi informacjami z innymi specjalistami (określenie do kogo i w jakim zakresie informacje te będą przekazywane). Istotne jest <u>ograniczenie</u> możliwości nagrywania przebiegu spotkania. 3. Stosowanie się do zasad: a) poufności – pracownik/zespół i rodzina/osoba korzystają ze słuchawek oraz przebywają w zamkniętych pomieszczeniach; b) profesjonalizmu – utrzymywanie adekwatnych granic. Preferowany jest kontakt z miejsca pracy oraz w tych samych godzinach, co przed przejściem na kontakt zdalny; c) bezpieczeństwa interwencji - PZK powinien znać adres przebywania osoby/rodziny ze względu na ewentualną konieczność zastosowania interwencji w razie zagrożenia życia lub zdrowia. d) superwizowania współpracy, w których pojawiła się konieczność zmiany formy kontaktu z osobistej na zdalną <sup>2</sup> .
Standardy zakończenia współpracy zdalnej	7. Zamknięcie współpracy zdalnej z rodziną/osobą oraz Zespołem	1. Wskazanie możliwości otrzymania usług w innej formie niż zdalna - usługi w formie łączonej, usługi świadczone stacjonarnie. 2. Przekazanie informacji osobie/rodzinie jak będą przechowywane dotychczas zgromadzone informacje.

<sup>2</sup> Łódź/Kraków/Warszawa 10.04.2020 r. Rekomendacje Polskiego Towarzystwa Psychiatrycznego dotyczące prowadzenia pomocy w formie zdalnej.