

MODEL E-CARE

Zdalne usługi asystenckie i opiekuńcze
dla osób ze szczególnymi potrzebami

Autorzy:

Barbara Górka
Julia Bortowska
Fundacja Imago

Wersja I
czerwiec 2023 r.

slaska.przestrzeninnowacji.pl

Innowacja „E-care – zdalne usługi asystenckie i opiekuńcze dla osób ze szczególnymi potrzebami” powstała w ramach inkubatora innowacji społecznych Śląska Przestrzeń Innowacji w odpowiedzi na wyzwanie zgłoszone przez Stowarzyszenie Oligos w Rybniku

E-CARE to...

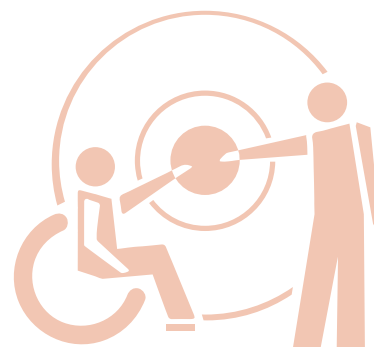
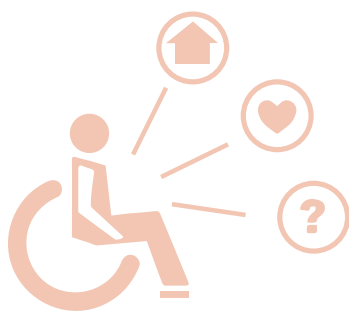
„Pomoc w załatwianiu spraw online. Możliwość samorozwijania się w sieci” – wypowiedź klienta, odbiorcy e-usługi.

„Możliwość poznania klienta w innej sytuacji, jaką dała nam praca zdalna. Rozwój osobisty, szkolenie i rozwijanie się z tematów, którymi się wcześniej nie zajmowałam” – wypowiedź e-asystentki.

Dziękujemy wszystkim trenerom, a zwłaszcza mentorce-superwizorce Ewie Bigos, za cenne sugestie dotyczące efektywnej organizacji i realizacji e-usług. Rekomendacje wykorzystaliśmy w niniejszym opracowaniu.

Główne podziękowania kierujemy do wszystkich klientów, którzy wzięli udział w testowaniu modelu E-care, oraz do kadry śląskich e-asystentów/opiekunów:


Doroty Ciach
Agnieszki Henzel
Justyny Langer
Piotra Piecha
Niny Staszek-Dajka
Aleksandry Sobik
Katarzyny Sokotowicz
oraz Anny.



Spis treści

Mechanizm działania usługi	5
— Etapy ścieżki użytkownika	6
Rekomendacje wdrożeniowe dla organizatorów e-usług	8
Profil kompetencyjny e-kadry	10
Program szkolenia dla asystentów/opiekunów – rekomendacje	11
Rekomendacje wdrożeniowe dla organizatorów szkoleń e-kadry	12
E-narzędziownik	13
— Przepis na 10 lodołamaczy online	14
Użyteczność modelu E-care	15
Unikalne wartości E-care	15
Załączniki	
Radar umiejętności cyfrowych asystenta/opiekuna	17
Radar umiejętności cyfrowych osoby z niepełnosprawnością	18
Ankieta audytu technicznego dla kadry/klientów	19
Program szkolenia E-kadry	20





E-care to holistyczny model połączenia stacjonarnych oraz zdalnych usług asystenckich i opiekuńczych dla osób ze szczególnymi potrzebami.

E-care pozwala na organizację usług online w szczególności w sytuacji, kiedy wsparcie w środowisku zamieszkania klientów nie jest możliwe do realizacji (np. z powodu działania czynnika epidemiologicznego, wykluczenia transportowego, czasowych braków kadrowych). To także usługi wspomagające, zgodne ze zgłoszonymi potrzebami klientów (np. organizacja dodatkowych sesji motywujących, wsparcie interwencyjne).

Usługi online, realizowane jako komplementarna forma wsparcia, świadczone są interwencyjnie lub w sposób planowy. Osoby ze szczególnymi potrzebami deklarują otwartość na korzystanie z usług online w obszarach, takich jak:

1. rozmowy motywujące, wspierające, interwencyjne;
2. pomoc w sprawach urzędowych (e-obywatel), asystowanie online w kontakcie z urzędami, bankami, lekarzami itp.;
3. pomoc w zakupach internetowych;
4. współuczestnictwo w e-kulturze;
5. asystowanie podczas kursów/szkoleń/studiów online;
6. wsparcie w podnoszeniu poziomu umiejętności cyfrowych klientów.

Rdzeniem modelu E-care jest program rozwoju e-kompetencji asystentów i opiekunów, w tym przede wszystkim:

1. diagnoza umiejętności cyfrowych specjalistów;
2. modułowy program szkoleń, głównie w zakresie rozwoju umiejętności cyfrowych;
3. dostęp e-kadry do konsultacji z mentorami-superwizorami.

Mechanizm działania usługi

E-CARE

Wdrażanie e-usług przez organizatorów wsparcia asystenckiego dla osób z niepełnosprawnościami

1 ETAP – WARSZTATY KOKREACJI

Kadra organizatora (w tym asystenci)

- opracowanie programu szkoleń dla kadry
- struktura realizacji E-care

Klienci z niepełnosprawnościami i ich opiekunowie

- struktura realizacji E-care

2 ETAP – AUDYT

Asystenci

- audyt kompetencji cyfrowych asystentów
- audyt techniczny sprzętu IT asystentów

Klienci z niepełnosprawnościami (OzN)

- audyt kompetencji cyfrowych OzN
- audyt techniczny sprzętu IT klientów

3 ETAP – SZKOLENIE KADRY „TRANZYCJA Z USŁUG DO E-USŁUG”

Asystenci

- szkolenie hybrydowe (moduły stacjonarne i online)
- mentoring indywidualny dla uczestników szkoleń

4 ETAP – E-USŁUGI

Asystenci i klienci

- pierwsza usługa treningowa, stacjonarnie (w miejscu zamieszkania klienta)
- pierwsza e-usługa
- dodatkowa usługa treningowa, stacjonarnie (zgodnie z potrzebami)
- bieżąca realizacja e-usług, zgodnie z ustalonym grafikiem wsparcia

Dodatkowe wsparcie

- serwis IT dla asystentów
- superwizja dla e-kadry (analiza potrzeb, rekomendacje, tematy dodatkowych szkoleń)

Monitoring usług przez organizatora

- zrzuty ekranu (początek i koniec e-usługi) lub elektroniczne listy obecności (np. funkcja raportów w Zoom) oraz cykliczne badanie satysfakcji klientów z e-usług.

1. Diagnoza E-care:

- diagnoza umiejętności cyfrowych i sprzętu specjalistów, którzy deklarują chęć realizacji e-usług;
- diagnoza umiejętności cyfrowych i sprzętu klientów, którzy deklarują chęć korzystania z e-usług;
- uzupełnienie zasobów sprzętowych o zidentyfikowane w trakcie diagnozy braki (możliwość wypożyczenia sprzętu kadry i/lub klientom).

2. Rozwój umiejętności cyfrowych kadry:

- organizacja specjalistycznego szkolenia dla asystentów/opiekunów z uwzględnieniem zdiagnozowanych kompetencji i potrzeb kadry (zajęcia hybrydowe, w połowie sesje stacjonarne w sali informatycznej, w połowie sesje online na różnych platformach);

- b) stworzenie narzędziownika z użytecznymi zasobami cyfrowymi i jego bieżące uzupełnianie;
- c) wsparcie mentorów-superwizorów świadczone uczestnikom szkoleń (konsultacje indywidualnych wyzwań).

3. Wsparcie online klientów ze szczególnymi potrzebami, którzy wyrazili chęć skorzystania z usług zdalnych. Kadra realizująca usługi online korzysta z e-narzędziownika oraz ze wsparcia mentorów podczas aktywności, takich jak:

- a) pilotażowe sesje próbne, w tym możliwość ich realizacji w trybie komputer do komputera w miejscu zamieszkania, celem efektywnego przygotowania się do bieżących e-usług;
- b) planowanie celów i tematów e-usług;
- c) bieżąca realizacja e-usług;
- d) bieżące wsparcie techniczne (serwis specjalisty ds. E-care: kompetencje informatyczne oraz kompetencje w zakresie komunikacji z osobami z niepełnosprawnościami);
- e) bieżący monitoring e-usług (sprawozdawczość, badanie jakości usług);
- f) monitoring źródeł finansowania zakupu sprzętu, narzędzi, szkoleń podnoszących umiejętności cyfrowe kadry i klientów.

Etapy ścieżki użytkownika

1. Odkrywanie usługi

- a) Odbiorca uzyskuje informacje o e-usługach (w sposób planowany, w sytuacji, kiedy samodzielnie poszukuje danych nt. zdalnych usług lub trafia na działania promocyjne, które pojawiają się w jego otoczeniu społecznym).
- b) Osoby na bieżąco korzystające z usług asystenckich i opiekuńczych otrzymują informacje od specjalistów, z którymi już mają kontakt, o możliwości poszerzenia puli godzin wsparcia o sesje online.

2. Pierwszy kontakt

- a) Odbiorca zgłasza zapotrzebowanie na e-usługę do dyspozytora lub koordynatora (w zależności od struktury organizacyjnej danego podmiotu).
- b) Odbiorca otrzymuje informację o przeszkolonej kadrze i kompetencjach specjalistów.
- c) Przedstawiciel podmiotu przeprowadza nową diagnozę potrzeb lub robi aktualizację dotychczasowej diagnozy, poszerzając zakres pytań wywiadu o potrzeby dot. usług online.
- d) Przedstawiciel podmiotu przeprowadza diagnozę wyjściową sprzętu, na podstawie której może rekomendować potrzebę wypożyczenia klientowi brakującego sprzętu.

- e) Asystent/opiekun przeprowadza sesje pilotażowe w celu przygotowania klienta do bieżących e-usług.
- f) Po sesji pilotażowej odbiorca przekazuje informację zwrotną do dyspozytora, potwierdzając chęć (lub jej brak) korzystania z e-usług.

3. Korzystanie z usługi

- a) Odbiorca zgłasza zapotrzebowanie na e-usługi do dyspozytora.
- b) Wspólnie z dyspozytorem opracowane zostają plan i cel e-usług, wskazany zostaje kanał komunikacji dla pierwszych sesji z asystentem/opiekunem (np. Zoom, Skype, WhatsApp).
- c) Opcjonalnie przed dwoma pierwszymi e-usługami odbiorca otrzymuje powiadomienie o zbliżającym się terminie sesji online.
- d) Przeszkoleni asystenci/opiekunowie realizują e-usługi, zgodnie z potrzebami klienta.
- e) Odbiorca bierze udział w monitoringu czasu usługi (np. printscreen na początku i na końcu realizowanej usługi).
- f) Klient bierze udział w monitoringu jakości usługi (dyspozytor zbiera informacje zwrotne od odbiorców w ustalonym wcześniej trybie i częstotliwości).

4. Dzielenie się wrażeniami dotyczącymi zrealizowanej usługi

- a) Odbiorca jest zachęcany do dzielenia się informacjami o e-usługach w swoim środowisku, wśród potencjalnych odbiorców wsparcia.
- b) Informacje zwrotne zbierane od odbiorców są dystrybuowane (za ich zgodą) w formie artykułów, postów itp.



Rekomendacje wdrożeniowe dla organizatorów e-usług

1. PRZED realizacją usług konieczne są:

- a) skompletowanie niezbędnego sprzętu podstawowego (laptopy, kamerki, myszki) przed rozpoczęciem usługi – już na moment wejścia do e-usług ważne jest, aby uczestnicy oraz kadra mogli dysponować sprzętem o efektywnych parametrach (wydolny system, Wi-Fi), dostosowanym do spersonalizowanych możliwości; istotne jest, aby sprawdzić sprzęt na początku projektu (system, blokady i aktualizacje); w tym celu najlepiej wyznaczyć do tego osobę inną niż asystent/opiekun (np. specjalistę IT);
- b) przygotowanie merytoryczne kadry przed usługą (obligatoryjne szkolenie lub/i spotkanie z mentorem ds. E-care lub informatykiem) – przed uruchomieniem usług asystenckich należy przećwiczyć korzystanie z aplikacji dedykowanych osobom z niepełnosprawnościami;
- c) udzielenie wsparcia klientom z ograniczeniami poznawczymi lub niepełnosprawnością sensoryczną w psychofizycznym przygotowaniu do udziału w e-usługach (np. rozmowa indywidualna z psychologiem, specjalistą ds. E-care lub informatykiem – w zależności od indywidualnych potrzeb);
- d) przyznanie większej liczby godzin na bezpośredni kontakt z e-kadrą w celu osvajania się ze sprzętem i przygotowania gruntu pod e-usługę;
- e) realizacja programu szkoleniowego z większą liczbą godzin z zakresu tematyki najbardziej problematycznej dla kadry (np. RODO, bezpieczeństwo w sieci);
- f) doprecyzowanie założeń e-usługi – wyjaśnienie, czemu ma służyć świadczenie takiego wsparcia, co daje to uczestnikowi itp.;
- g) określenie, dla kogo jest e-usługa – kryterium wejścia klienta do zdalnych usług;
- h) przeprowadzenie wśród klientów na etapie rekrutacji ankiety diagnostycznej, pozwalającej ocenić motywację i pobudki do rozpoczęcia projektu oraz potencjalne trudności, potrzeby itp.; istotna podczas rekrutacji weryfikacja motywacji klienta do e-usług – kadra zwracała uwagę, że motywacja i sytuacja osobista klienta miała późniejsze odzwierciedlenie w jakości usług;
- i) opcjonalnie przeprowadzenie szkolenia dotyczącego przeciwwskazań zdrowotnych do poruszania się w przestrzeni online (np. w przypadku epilepsji itp.) z neurologiem lub lekarzem medycyny pracy – należy uwrażliwić e-kadrę na potrzeby i ograniczenia wynikające z diagnozy czy na skutek przyjmowanych leków, gdyż sami klienci często o tym nie wiedzą;
- j) promocja e-usług jako usług przyczyniających się do poszerzenia świadomości cyfrowej osób z niepełnosprawnościami.

2. W TRAKCIE realizacji usług konieczne są:

- k) przygotowanie wykazu rekomendowanych programów do łączenia się z klientem – Skype, Teams itd.; zwrócenie uwagi na dostępność programów, z których klienci korzystają chętniej;

- l) uwzględnienie co najmniej kilku pierwszych spotkań z klientem na żywo (a najlepiej w proporcjach 50/50) w jego miejscu zamieszkania (lub miejscu realizacji usługi) w celu weryfikacji możliwości sprzętowych i technicznych oraz środowiska aktywności; konieczność wstępnego treningu z możliwością bezpośredniego wsparcia e-asystenta, także w celu emocjonalnego oswojenia tematu współpracy online;
- m) elastyczność w kwestii przyznawanej klientowi liczby godzin do wykorzystania – e-kadra wspólnie z klientem ocenia, ile godzin jest w stanie zrealizować, przy czym nie narzuca wymaganej liczby godzin;
- n) jasno określone reguły rozliczania godzin e-usług – np. wykazywanie pełnych godzin, jak w asystenturze stacjonarnej;
- o) organizacja grupowych spotkań wszystkich klientów – uczestników e-usług (np. w formie warsztatów przed realizacją e-usług lub w trakcie ich realizacji);
- p) zróżnicowanie czasu nauki ze względu na potrzeby wynikające z rodzaju niepełnosprawności – np. uczestnicy z niepełnosprawnością intelektualną doświadczali dużo radości z odkrywania nowych przestrzeni wirtualnych, ale jednocześnie potrzebowali dużo więcej czasu na naukę podstawowych kompetencji; wyzwaniem jest również brak umiejętności czytania i pisanie, np. uczestnicy ze spastycznością potrzebowali czasu, aby wypracować pewne sprawności i przyswoić je w pamięci ruchowej;
- q) dostosowanie liczby spotkań na żywo do indywidualnych potrzeb danego uczestnika po wstępnym ich rozpoznaniu, liczba nie powinna być jednakowa dla wszystkich klientów;
- r) elastyczny kontakt e-kadry ze specjalistą ds. E-care i/lub informatykiem (celem indywidualnego mentoringu/supervizji, zgodnie z bieżącymi potrzebami e-kadry);
- s) zabezpieczenie czasu dla klienta na trening nabytych umiejętności przy bezpośrednim kontakcie z asystentem/opiekunem w początkowym okresie realizacji usług (uzależnienie puli pilotażowych godzin stacjonarnych od indywidualnych potrzeb uczestnika);
- t) czas na trening niektórych umiejętności dla e-kadry w trakcie realizacji usług (np. pod okiem specjalisty IT w formie doradztwa grupowego);
- u) organizacja opcjonalnego szkolenia dla zainteresowanych klientów/kadry z pozyskiwania środków na sprzęt i oprogramowanie (dotacje, konkursy, środki miejskie) – jakość posiadanego przez kadrę/klientów sprzętu przekłada się na ich motywację do uczestnictwa i uczenia się;
- v) przekazanie kadrze praktycznej wiedzy nt. e-dostępności różnych instytucji dla osób z niepełnosprawnościami;
- w) konieczność nieustannego informowania i przypominania o bezpieczeństwie w sieci – dylemat dotyczący edukacyjnej roli kadry i zakresu odpowiedzialności za działania klienta; nasza rekomendacja: e-asystent/opiekun realizuje ustalony wcześniej zakres działań w ramach asystentury/opieki, rozszerzając go o spotkania w trybie online, natomiast nie jest odpowiedzialny za zachowania/aktywności klienta w sieci; może jedynie rekomendować klientom pożądane zachowania, ale odpowiedzialność za konsekwencje działań klientów ponoszą oni sami lub ich opiekunowie prawni;
- x) zachowanie czujności i ostrożności w e-asystenturze związanej z finansami;
- y) merytoryczne wsparcie technicznego pomocnika przez cały okres realizacji usług asystenckich.

Profil kompetencyjny e-kadry

E-kadra realizuje ustalony z klientem zakres usług asystenckich lub opiekuńczych w trybie online. Asystenci/opiekunowie nie są nauczycielami nowoczesnych technologii dla swoich klientów, to nie ich zadanie, chociaż wartością dodaną e-usług jest wzrost kompetencji klientów w tym zakresie. Klienci, którzy deklarują chęć udziału w e-usługach, a poziom ich umiejętności cyfrowych nie jest na wystarczającym poziomie wyjściowym, otrzymają rekomendację rozwoju kompetencji przy pomocy nauczyciela/trenera TIK.

Kompetencje	Oczekiwane	Pożądane
Wartości i postawy	szacunek do drugiej osoby, uwzględnianie zdania drugiej osoby, postawa akceptująca, empatia, lojalność, zasady <i>savoir-vivre'u</i> , tolerancja, troska o klienta, uczciwość, tajemnica zawodowa, bezstronność, postawa nieoceniająca	twórczość
Umiejętności	komunikatywność, wyrozumiałość, akceptacja samego siebie, empatia, obsługa PC, zaradność, koncentracja, radzenie sobie ze stresem, asertywność, bycie miłym i uprzejmym, przekazywanie wiedzy	kreatywność, znajomość różnych aplikacji, elastyczność, język migowy, język obcy
Cechy osobiste	otwartość, wyrozumiałość, cierpliwość	wrażliwość
Doświadczenie	obsługa komputera, programów i aplikacji; kontakt z osobami z niepełnosprawnością	obsługa aplikacji w języku angielskim
Wiedza	RODO, bezpieczeństwo w sieci, programy i aplikacje, wizerunek w sieci, dostosowanie narzędzi do potrzeb, wiedza na temat niepełnosprawności	wszechstronność
Kwalifikacje	program specjalistycznych szkoleń, wiedza na temat niepełnosprawności	język migowy, język obcy
Inne	sprzęt komputerowy, internet	schludna aparycja, doświadczenie użytkownika internetu (np. gracza komputerowego), doświadczenie grania w gry komputerowe

Program szkolenia dla asystentów/opiekunów – rekomendacje

Minimalna liczba godzin: 48 godz. dydaktycznych.

Tryb realizacji szkolenia: hybrydowy (pierwszy i ostatni moduł stacjonarnie, pozostałe moduły w formule 50% online, 50% stacjonarnie – w sali z dostępem do sprzętu IT i sieci).

1 MODUŁ, STACJONARNY, 8 GODZ. DYDAKTYCZNYCH

- integracja grupy;
- komunikacja społeczna w sieci, wsparcie osób wchodzących w cyberprzestrzeń, zaburzenia behawioralne;
- aktywne zaangażowanie online (zdalne motywowanie i wspieranie klientów, techniki angażowania klienta podczas spotkań online).

2 MODUŁ, ONLINE, 5 GODZ. DYDAKTYCZNYCH

Podstawy oprogramowania i oprzyrządowania informatycznego, zdalne wsparcie interwencyjne (w tym TeamViewer v15), w tym:

- komunikacja video z wykorzystaniem PC;
- komunikacja video z wykorzystaniem smartfona;
- zarządzanie komputerem PC.

3 MODUŁ, STACJONARNY W SALI INFORMATYCZNEJ, 6 GODZ. DYDAKTYCZNYCH

Podstawy oprogramowania i oprzyrządowania informatycznego, zdalne wsparcie interwencyjne (cd.)

4 MODUŁ, ONLINE, 5 GODZ. DYDAKTYCZNYCH

Aplikacje, programy przydatne do pracy online z osobami z niepełnosprawnościami:

- TIK w pracy z osobami z niepełnosprawnościami;
- czytniki, mapy myśli i inne narzędzia;
- udogodnienia Google;
- indywidualizacja doboru narzędzi do potrzeb klientów z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

5 MODUŁ, ONLINE, 5 GODZ. DYDAKTYCZNYCH

Cyberbezpieczeństwo (wizerunek w sieci, bezpieczeństwo danych):

- bezpieczne hasła;
- phishing jako forma zagrożenia;
- Jakie dane ujawniamy w sieci? Ochrona danych z trzech poziomów: bezpieczeństwa sprzętu, oprogramowania i relacji budowanych w sieci.

6 MODUŁ, ONLINE, 5 GODZ. DYDAKTYCZNYCH

Cyberbezpieczeństwo (cd.):

- Fake news jako zagrożenie w sieci. Jak odróżnić prawdę od nieprawdy?;
- budowanie wizerunku w sieci;
- Hejt a mowa nienawiści jako zagrożenia w sieci. Czym są i jak sobie z nimi radzić?.

7 MODUŁ, STACJONARNY (W SALI INFORMATYCZNEJ), 6 GODZ. DYDAKTYCZNYCH

Przetwarzanie danych osobowych w sieci, RODO, w tym e-usługi:

- rodzaje działań online w pracy e-specjalisty;
- podstawa prawna przetwarzania danych osobowych, w tym danych audio-video;
- obowiązki administratora danych osobowych w sytuacji realizacji wsparcia online;
- udostępnianie dokumentacji online;
- nagrywanie spotkań online i retencja danych;
- prawa uczestników wydarzeń online w świetle RODO;
- zasady pracy zdalnej;
- dobre praktyki w ochronie danych osobowych w pracy online.

8 MODUŁ, STACJONARNY, 8 GODZ. DYDAKTYCZNYCH

- praca z własnymi przekonaniem dotyczącymi e-dostępności;
- radzenie sobie z własnym lękiem przed nowymi sytuacjami z klientem (kontakt online, bezpieczeństwo w sieci i kwestie odpowiedzialności kadry, nowe programy i aplikacje);
- kształtowanie otwartości asystenta/opiekuna na edukację ustawiczną;
- kwestie etyczne związane z pracą e-asystenta/opiekuna;
- podsumowanie i wsparcie kadry przed realizacją e-usług.

Rekomendacje wdrożeniowe dla organizatorów szkoleń dla e-kadry:

1. odpowiednie przygotowanie zaplecza technicznego (audyt sprzętu kadry, stabilność połączenia w trakcie szkoleń, wybór odpowiednich platform do spotkań online);
2. konieczne zwiększenie możliwości zindywidualizowanego podejścia trenera do uczestników (duże zróżnicowanie potrzeb) w trakcie modułu szkolenia dotyczącego oprogramowania, aplikacji i narzędzi stacjonarnych; umożliwi to klientom swobodne zadawanie pytań, bez skrępowania; rozwiązaniem będzie podział szkolenia na dwa moduły – online oraz stacjonarny (w sali informatycznej), co pozwoli na bieżące konsultacje z prowadzącym, w tym m.in. osobiste przetestowanie

- różnych aplikacji pod okiem trenera, który mógłby na żywo uzupełniać informacje i korygować nieprawidłowe korzystanie z aplikacji;
3. kluczowe pierwsze szkolenie integracyjne – ze względu na wartość otwierania uczestników na siebie, a także ze względu na jego stacjonarną formę;
 4. nagrania ze szkoleń (mocno rekomendowane) umożliwiające e-kadrze powrót do tych treści w razie potrzeby;
 5. ważne doświadczenie osoby uczącej się online – dało ono możliwość wyobrażenia sobie, z jakimi trudnościami, emocjami, wyzwaniem mogą borykać się klienci;
 6. potrzeba superwizji grupowych w trakcie realizacji usług.

E-narzędziownik

- Webinar o nauczaniu zdalnym z doradztwa
<https://www.youtube.com/channel/UCLQ-vlgtsnzWs9iXbXGB-5A>
- MS Teams w nauczaniu zdalnym (Uniwersytet Łódzki)
https://noweksztalcenie.uni.lodz.pl/wp-content/uploads/2020/03/Prezentacja-Teams_Marek-Molenda.pdf
- Szkolenia z zakresu narzędzi IT
<https://etwinning.pl/>
- Jamboard – tablica do wspólnego redagowania
<https://jamboard.google.com/>
- Padlet – tablica do zbierania informacji
<https://pl.padlet.com/>
- Aplikacja Kahoot, Testportal.pl

Narzędzia online:

- do komunikacji wewnątrz zespołu (np. Slack, Discord, Hangouts Chat, Facebook Messenger itd.);
- do tworzenia ćwiczeń interaktywnych i materiałów dydaktycznych (np. Wordwall)
- doradztwo:
<https://wordwall.net/pl/community?localeId=1045&query=doradztwo%20zawodowe>;

- do tworzenia quizów, testów online (np. Testportal.pl, Quizizz czy aplikacja Kahoot Kahoot.it itd.);
- do komunikacji głosowej/video z możliwością udostępnienia treści na ekranie (np. Zoom, Google Hangouts, Skype, Whereby, Cisco Webex Meetings itd.);
- do prowadzenia webinarów (np. Click Meeting, Google Hangouts Meet itd.);
- do wymiany plików (np. OneDrive, Box, Dropbox, Google Drive itd.);
- pozwalające na wspólną, równoczesną pracę nad grafiką kilku osób (Rysunki Google lub Online Whiteboard itd.);
- do zbierania informacji zwrotnej/badań/ewaluacji (np. SurveyMonkey, Google Forms itd.);
- do zdalnej współpracy, warsztatów online (np. Miro, Stormboards, Google Jamboard, Mural, Creately itd.);
- do wzmacniania zaangażowania uczestników spotkań online, np. chmury skojarzeń, głosowanie (Stormz, Mentimeter, Slido, SeeSaw itd.);
- platformy typu LMS (Learning Management Systems), umożliwiające zarządzanie programami edukacyjnymi i procesem nauki (np. Moodle, Absorb, Docebo itd.);
- Wirtualne przestrzenie dla awatarów (Avatarland, Virbela itd.);
- <https://learningapps.org/>
- <https://answergarden.ch/>
- <https://www.genial.ly/>

Przepis na 10 lodotamaczy online, np.:

- <https://ahaslides.com/pl/blog/virtual-meeting-ice-breakers-tools/>
- Google Quick Draw! – sztuczna inteligencja powie, co rysujesz;
(<https://quickdraw.withgoogle.com/#>)
- GIPHY.COM – dodaj zdjęcie lub wideo, aby stworzyć GIF-a;
- gra BINGO online – szablon do tworzenia;
<https://bingobaker.com/>
- tworzenie autoportretu – plakatu z własnych zdjęć;
<https://www.blockposters.com/>
- prezentacje/materiały z szkolenia dla e-kadry.

Użyteczność modelu E-care:

1. możliwość elastycznej realizacji usług przy zmiennych czynnikach zewnętrznych;
2. efektywniejsze zarządzanie usługami i zwiększenie dostępu klientów do asystentów/opiekunów;
3. możliwość realizacji grupowych form wsparcia online;
4. możliwość wsparcia interwencyjnego w nagłych sytuacjach;
5. możliwość zaangażowania samych klientów do udzielania wsparcia o charakterze motywującym;
6. rozwiązanie ekologiczne (redukcja materiałów papierowych na rzecz elektronicznych, redukcja liczby dojazdów do klientów);
7. aktualne ramy prawne pozwalające na wdrożenie innowacji.

Unikalne wartości E-care:

1. **#bezpieczeństwo**: podniesienie poziomu poczucia bezpieczeństwa organizatorów i odbiorców usług w zakresie zapewniania trwałości usług asystenckich/opiekuńczych nawet w wymagającej sytuacji (np. w czasie trwania obostrzeń epidemiologicznych);
2. **#elastyczność**: możliwość szybkiego zapewnienia komplementarnej usługi online wysokiej jakości;
3. **#optymalizacja**: efektywniejsze zarządzanie usługami w modelu holistycznym, który pozwala na przemyślaną dystrybucję usług; realizacja części usług świadczonych do tej pory tylko stacjonarnie można przenieść do koszyka usług zdalnych (np. załatwianie spraw urzędowych, realizacja zakupów);
4. **#dostępność**: realizacja usług online pozwoli na skorzystanie z cyfrowej infrastruktury instytucji użyteczności publicznej, które często mają wyższy poziom dostępności cyfrowej aniżeli architektonicznej;
5. **#zielonausługa**: poprzez przeniesienie części usług do sieci zredukowana zostaje liczba dojazdów do klienta oraz od klienta.

Załączniki:

- Radar umiejętności cyfrowych asystenta/opiekuna;
- Radar umiejętności cyfrowych osoby z niepełnosprawnością;
- Ankieta audytu technicznego dla kadry/klientów;
- Program szkolenia dla asystentów.

Publikacja powstała w ramach projektu Śląska Przestrzeń Innowacji
współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



FUNDACJA
FUNDUSZ
WSPÓŁPRACY



Fundusze
Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

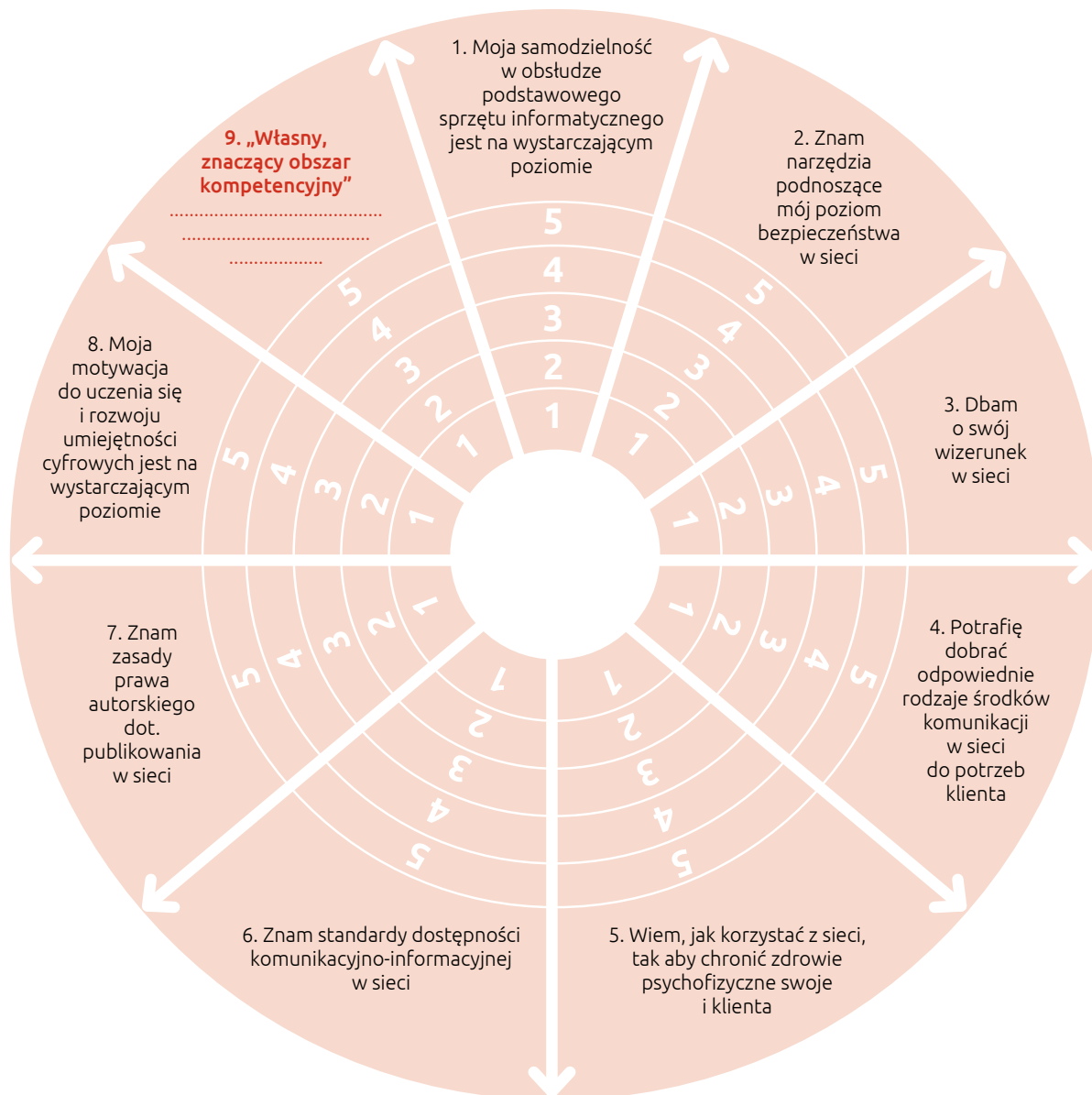


Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Radar umiejętności cyfrowych asystenta/opiekuna

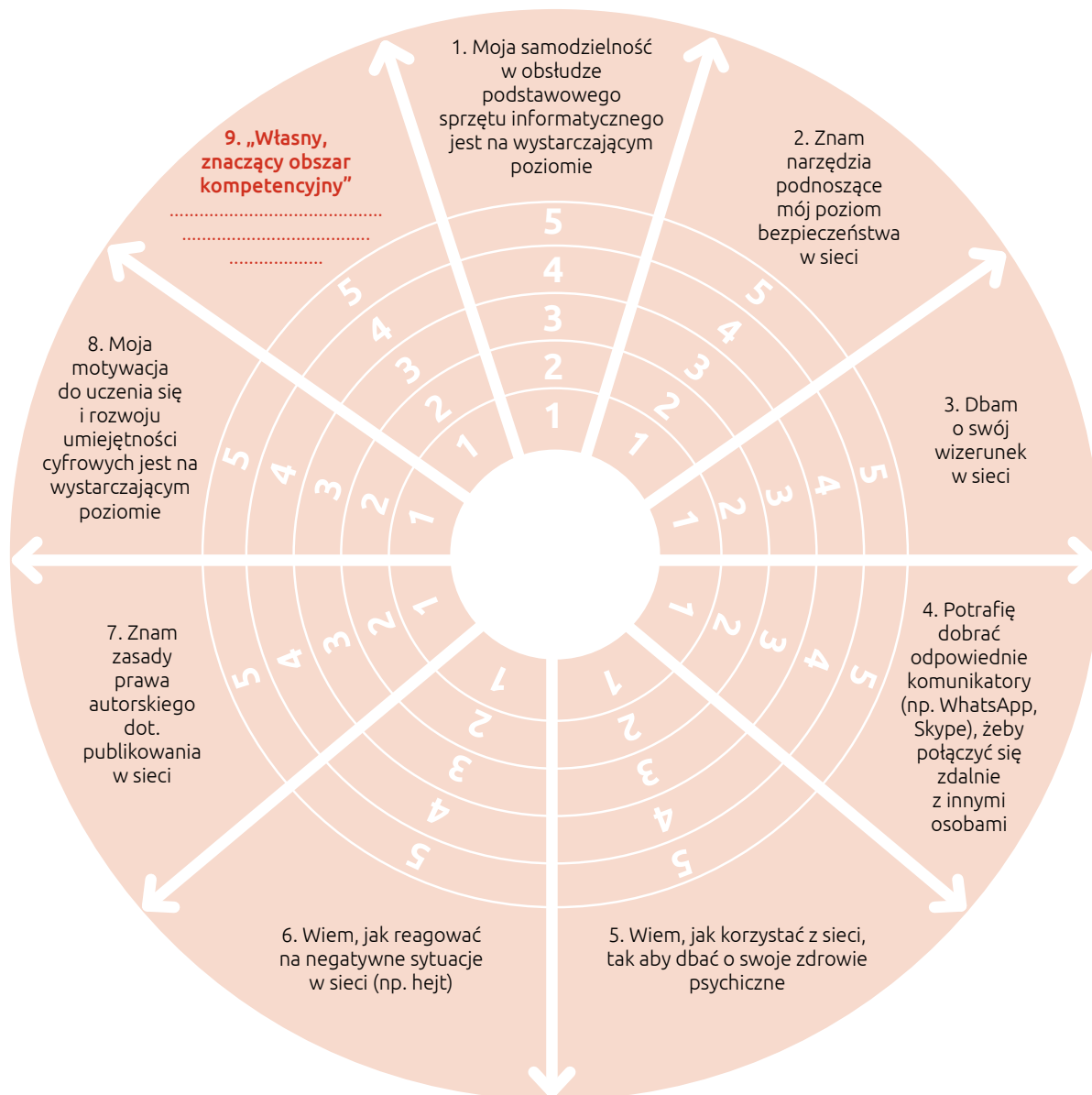


INSTRUKCJA

W RADARZE znajdują się obszary opisujące poszczególne umiejętności cyfrowe. Zostały one zebrane jako „punkty radaru”.

Oceń, na jakim poziomie znajdują się poszczególne obszary zawarte w RADARZE, i nadaj cyfrę od 1 do 5 każdemu punktowi radaru (gdzie 5 = tak, dokładnie, całkowicie się zgadzam, 1 = w ogóle nie lub w bardzo małym stopniu się zgadzam, 3 = przeciętny poziom, umiejętność do dalszego rozwoju). **Obszar zaznaczony na czerwono** pozwala na dopisanie obszaru, który jest szczególnie ważny dla Ciebie, a nie pojawił się we wcześniejszych opisach. Wypełnienie czerwonego obszaru nie jest obowiązkowe. Narzędzie jest dla Ciebie punktem wyjścia do analizy działań do podjęcia, które pozwolą Ci na rozwój poszczególnych umiejętności cyfrowych.

Radar umiejętności cyfrowych osoby z niepełnosprawnością



INSTRUKCJA

W RADARZE znajdują się obszary opisujące poszczególne umiejętności cyfrowe. Zostały one zebrane jako „punkty radaru”.

Oceń, na jakim poziomie znajdują się poszczególne obszary zawarte w RADARZE, i nadaj cyfrę od 1 do 5 każdemu punktowi radaru (gdzie 5 = tak, dokładnie, całkowicie się zgadzam, 1 = w ogóle nie lub w bardzo małym stopniu się zgadzam, 3 = przeciętny poziom, umiejętność do dalszego rozwoju). **Obszar zaznaczony na czerwono** pozwala na dopisanie obszaru, który jest szczególnie ważny dla Ciebie, a nie pojawił się we wcześniejszych opisach. Wypełnienie czerwonego obszaru nie jest obowiązkowe. Narzędzie jest dla Ciebie punktem wyjścia do analizy działań do podjęcia, które pozwolą Ci na rozwój poszczególnych umiejętności cyfrowych.

ANKIETA AUDYTU TECHNICZNEGO DLA KADRY/KLIENTÓW

Data badania: _____

Imię i nazwisko: _____

Rodzaj sprzętu	Posiada/nie posiada	Z dostępem do internetu: Tak/Nie	Uwagi (np. jaki system operacyjny, czy jest kamera/mikrofon/zestaw słuchawkowy itp.)
Komputer stacjonarny			
Komputer przenośny (laptop)			
Tablet			
Telefon komórkowy (smartfon)			
Telefon komórkowy (inny niż smartfon)			
Telewizor z opcją online			
Inny (jaki?) _____ _____			

Potrzeby sprzętowe (np. jaki sprzęt nie działa odpowiednio):

Data i podpis klienta/asystenta/opiekuna



Śląska
Przestrzeń
Innowacji

PROGRAM SZKOLENIA E-KADRY

Załącznik do Modelu E-care

Autorki opracowania: **Barbara Górka, Ewa Bigos** (<http://www.ewabigos.pl/>)



1. INFORMACJE OGÓLNE O SZKOLENIU	4
2. PROGRAM SZKOLENIA	8
— 2.1. Treści kształcenia	8
— 2.2. Plan szkolenia	8
— 2.3. Opis modułów szkoleniowych	9
— 2.4. Wyposażenie technodydaktyczne	15
— 2.5. Materiały pomocnicze dla słuchaczy	15
3. METODY SPRAWDZANIA WIEDZY I UMIEJĘTNOŚCI UCZESTNIKÓW	15

1. INFORMACJE OGÓLNE O SZKOLENIU

1.1. Nazwa szkolenia: *E-care – przygotowanie asystentów i opiekunów do realizacji zdalnych usług dla klientów ze szczególnymi potrzebami*

1.2. Organizator szkolenia: Fundacja Imago

1.3. Analiza potrzeb szkoleniowych i / lub trendów rozwoju branży:

E-care pozwala na organizację usług online w szczególności w sytuacji, kiedy wsparcie w środowisku zamieszkania klientów nie jest możliwe do realizacji (np. z powodu działania czynnika epidemiologicznego, wykluczenia transportowego, czasowych braków kadrowych). To także usługi wspomagające, zgodne ze zgłoszonymi potrzebami klientów (np. organizacja dodatkowych sesji motywujących, wsparcie interwencyjne).

Usługi online, realizowane jako komplementarna forma wsparcia, świadczone są interwencyjnie lub w sposób planowy. Osoby ze szczególnymi potrzebami deklarują otwartość na korzystanie z usług online w obszarach, takich jak:

- rozmowy motywujące, wspierające, interwencyjne;
- pomoc w sprawach urzędowych (e-obywatel), asystowanie online w kontakcie z urzędami, bankami, lekarzami itp.;
- pomoc w zakupach internetowych;
- współuczestnictwo w e-kulturze;
- asystowanie podczas kursów/szkoleń/studiów online;
- wsparcie w podnoszeniu poziomu umiejętności cyfrowych klientów.

Zapotrzebowanie na rozwój umiejętności cyfrowych asystentów i opiekunów osób ze szczególnymi potrzebami wynika z dużego zapotrzebowania społeczeństwa (w szczególności osób z niepełnosprawnościami oraz osób z ich otoczenia) na usługi pozwalające na pełniejsze włączenie społeczne tych osób, w tym zwiększenie aktywności i mobilności klienta z niepełnosprawnościami oraz jego opiekunów faktycznych w realizacji przez nich różnorodnych ról życiowych.

Ponadto zapewnienie wsparcia osobom z niepełnosprawnościami oraz ich rodzinom poprzez organizację usług asystenckich umożliwia wypełnienie zapisów ratyfikowanej przez Polskę Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych w zakresie idei niezależnego życia (art. 28. Odpowiednie warunki życia i ochrona socjalna).

W procesie tym – dzięki usługom profesjonalnego asystenta czy opiekuna świadczonym na rzecz osoby z niepełnosprawnościami – zyskuje cały jej system rodzinny. Usługa ta odciąża opiekunów

z często wielogodzinnej opieki nad ww. osobą zależną, pozwala im na wytchnienie i zregenerowanie sił. Asystenci koncentrują się więc również na poprawie QALY, tj. jakości życia osób z najbliższego otoczenia społecznego klienta z niepełnosprawnościami, co w efekcie pozytywnie wpływa na atmosferę życia rodzinnego osoby zależnej i zwiększa aktywność społeczno-zawodową samych opiekunów. Efekty te potwierdzają m.in.:

- raport z projektu współrealizowanego przez Fundację Imago pn. „Centrum Asystentury Społecznej (CAS) – model wsparcia zadań OPS/PCPR w aktywizacji społecznej i zawodowej ON”:

PROSZĘ KLIKNĄĆ, ABY PRZECZYTAĆ RAPORT

- raporty z ewaluacji międzynarodowego projektu „Usługi przerwy regeneracyjnej dla opiekunów niepełnosprawnych osób zależnych”, realizowanego przez Fundację Imago razem z 9 instytucjami z całej Polski:

PROSZĘ KLIKNĄĆ, ABY PRZECZYTAĆ RAPORT

Wyzwaniem w ww. branży jest obserwowana od lat zbyt mała liczba kadry specjalistów w stosunku do potrzeb zgłaszanych przez klientów. Jednocześnie ze względu na wykluczenie transportowe części klientów dojazd do niektórych rodzin okazuje się skomplikowany i nie pozwala na regularne świadczenie usług. Dla organizatorów ww. usług wyzwaniem są również choroby kadry lub klientów, szczególnie w przypadku pandemii COVID-19. Wszystkie te czynniki powodują, że dostęp do stacjonarnych usług bywa limitowany z powodów obiektywnych. Rozwój kompetencji cyfrowych kadry pozwoli zniwelować część ww. problemów i kontynuować usługi również w okresie obostrzeń epidemiologicznych czy niedoborów kadrowych.

Program szkoleń E-care pozwala na pełniejszą profesjonalizację zawodu asystenta/opiekuna wśród osób na rynku, które już wykonują te zadania – a więc wychodzi naprzeciw potrzebom podmiotów realizujących ww. usługi dla rodzin osób z niepełnosprawnościami.

1.4. Cele szkolenia

Rozwój kompetencji asystentów/opiekunów w zakresie prowadzenia usług w trybie online dla klientów ze szczególnymi potrzebami w instytucjach, takich jak m.in.:

- organizacje pozarządowe;
- podmioty ekonomii społecznej;
- ośrodki rehabilitacyjne i zdrowotne;
- uczelnie i placówki kształcenia ustawicznego;
- agencje usług społecznych;
- jednostki organizacyjne pomocy społecznej;
- placówki oświatowe (jako osoba wspierająca).

Ponadto możliwa jest realizacja usług u przedsiębiorców zatrudniających osoby z niepełnosprawnością.

1.5. Adresaci szkolenia:

Następujące grupy osób mogą być szczególnie zainteresowane udziałem w szkoleniu E-care:

- asystenci i opiekunowie osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami;
- pracownicy socjalni;
- pracownicy systemu edukacji, w tym pomoc nauczyciela;
- osoby poszukujące możliwości elastycznych form zatrudnienia;
- osoby pracujące z osobami z niepełnosprawnościami, które chcą rozwinąć swoje kwalifikacje;
- opiekunowie osób zależnych;
- wolontariusze zaangażowani w pomoc osobom z niepełnosprawnościami i ich rodzinom.

Absolwenci szkolenia samodzielnie planują i wykonują pracę w trybie zdalnym, uwzględniając diagnozę i potrzeby osób z niepełnosprawnościami (klientów). Udzielają im wsparcia w codziennych czynnościach, jak również w komunikowaniu się z otoczeniem.

Absolwenci mogą znaleźć zatrudnienie jako osoby wspierające m.in. w: organizacjach pozarządowych, prywatnych agencjach czy w jednostkach pomocy społecznej oraz placówkach oświatowych. Ponadto mogą podejmować współpracę z ośrodkami rehabilitacyjnymi i zdrowotnymi. Mogą również prowadzić własną działalność gospodarczą.

1.6. Forma realizacji szkolenia:

Tryb realizacji szkolenia: hybrydowy (pierwszy i ostatni moduł stacjonarnie, pozostałe moduły w formule 50% online, 50% stacjonarnie – w sali z dostępem do sprzętu IT i sieci).

ETAP PRZYGOTOWAWCZY

Kokreacja

1. Na spotkaniu przygotowawczym do cyklu szkoleń zapraszamy uczestników do współtworzenia procesu szkoleniowego (*cocreation*) i prosimy ich o bieżące refleksje dot. użyteczności tematów szkoleń dla ich praktyki zawodowej.
2. Uczestnicy mogą gromadzić refleksje za pomocą codziennych zapisków w dzienniku refleksyjnym (metoda etnograficzna) lub gromadzić je na współdzielonej tablicy (np. Mural, Miro).
3. Ww. refleksje mogą mieć charakter intrapersonalny (namysł nad własnym stosunkiem do usług online, analiza myśli i emocji z tym związanych) i/lub interpersonalny (możliwość implementacji poznawanych narzędzi i rozwiązań IT w trakcie planowanych sesji online z klientami).
4. Rekomendowane jest, aby pierwszy i ostatni moduł szkoleń prowadziła ta sama osoba. Dzięki temu uczestnicy będą mogli przeprowadzić wspólną analizę swojego nastawienia do usług online przed całym cyklem szkoleniowym i po nim. Podczas testów E-care nasz zespół intencjonalnie zaprosił do współpracy specjalistkę, która ma doświadczenie w prowadzeniu superwizji dla asystentów

- i opiekunów osób ze szczególnymi potrzebami. W razie braku możliwości zaangażowania eksperta z ww. profilem rekomendujemy współpracę z psychologiem z min. 5-letnim doświadczeniem w pracy z osobami ze szczególnymi potrzebami, który wesprze uczestników szkoleń w procesie tranzycji z usług stacjonarnych do usług online. Opisujący aspekt wsparcia jest kluczowy dla efektywności szkoleń, ponieważ nawet dla specjalistów z wieloletnim doświadczeniem w realizacji usług stacjonarnych z ww. klientami kwestia rozwoju kompetencji w obszarze e-usług okazuje się wyzwaniem rozwojowym i wymaga od nich zmian w schematach myślenia o możliwych kontaktach z klientami.
5. Analiza refleksji uczestników jest realizowana na bieżąco przez organizatora usług, co pozwala na wspólną dyskusję nt. koniecznych modyfikacji w treści i/lub trybie szkoleń.
 6. Ostateczny feedback ze strony uczestników udzielany jest w trakcie ostatniego modułu szkoleniowego. Pozwala to na wspólne przepracowanie tematów kluczowych dla e-kadry i przygotowuje grunt dla już mniej formalnych relacji w trakcie realizacji usług online (np. grupa samopomocowa, grupa samokształcząca się, *peer-to-peer learning*).

Mentoring Indywidualny (wsparcie towarzyszące szkoleniom)

Część uczestników będzie potrzebować dodatkowych indywidualnych konsultacji w ramach procesu rozwoju e-kompetencji. Rekomendujemy zapewnienie indywidualnego mentoringu ze strony specjalistów, którzy będą wspierali uczestników w pogłębianiu kluczowych dla nich tematów. Mentorami powinny być osoby łączące wiedzę z zakresu IT ze znajomością potrzeb klientów ze szczególnymi potrzebami (np. terapeuta, psycholog, trener prowadzący sesje online w ramach swojej praktyki zawodowej). Mentoring realizowany jest w dodatkowym czasie, poza ustalonymi godzinami szkoleń.

Autodiagnoza E-umiejętności

Autodiagnoza jest niezbędnym elementem modelu E-care, który pozwala na konieczną analizę wyjściowych umiejętności cyfrowych kadry specjalistów. Działanie to daje możliwość efektywnego zarządzania procesem rozwoju kompetencji e-kadry przez organizatorów wsparcia. Analizę własnych umiejętności cyfrowych przez uczestników szkoleń (badanie PRE i POST) można realizować za pomocą jednego z poniżej wymienionych narzędzi:

- Radar umiejętności cyfrowych (mikronarzędzie przygotowane przez zespół E-care),
- <https://www.digitalskillsaccelerator.eu/pl/learning-portal/online-self-assessment-tool/> (ogólnodostępne narzędzie).

Organizator może także przygotować własne rozwiązanie.

Audyty Techniczne

Przeprowadzenie audytu własnego sprzętu IT przez uczestników szkolenia jest niezbędne przed rozpoczęciem pierwszych zajęć. Dzięki temu zidentyfikowane zostaną ew. braki technologiczne, a organizator wsparcia dostanie możliwość pozyskania brakującego sprzętu.

W tym punkcie rekomendujemy również uwzględnienie w budżetach projektów e-usług środków finansowych, które pozwolą sfinansować zakup sprzętu IT (wypożyczalnia sprzętu dla celów zapewnienia trwałości usług).

ETAP ZAMKNIĘCIA PROCESU

1. zamknięcie procesu kokreacji podczas grupowego spotkania z uczestnikami szkoleń (analiza niezbędnych modyfikacji w programie i trybie szkoleń oraz przygotowanie rekomendacji dla konkretnego organizatora usług);
2. postdiagnoza umiejętności cyfrowych uczestników szkoleń;
3. indywidualne rekomendacje dla uczestników od mentora (wskazówki dot. obszarów kompetencyjnych do dalszego rozwoju);
4. analiza potrzeb rozwojowych i superwizyjnych e-kadry.

1.7. Metody szkoleniowe

Burza mózgów, dyskusja, prezentacja, praca własna uczestników na wybranych komunikatorach i aplikacjach, praca nad przykładami (*case study*), analiza aktów prawnych, runda superwizyjna.

1.8. Zasady doboru kadry prowadzącej szkolenie

Szkolenie wymaga zaangażowania min. pięciu trenerów, specjalistów od poszczególnych zagadnień merytorycznych omawianych na szkoleniu. Trenerzy muszą posiadać udokumentowaną znajomość zagadnień merytorycznych oraz doświadczenie w kształceniu dorosłych (andragogika).

2. PROGRAM SZKOLENIA

2.1. Treści kształcenia

W wyniku realizacji szkolenia słuchacz powinien uzyskać wiedzę na temat:

1. e-usługi dla osób ze szczególnymi potrzebami, profilu kompetencyjnego e-asystenta/opiekuna;
2. komunikacji społecznej w sieci, wsparcia osób wchodzących w cyberprzestrzeń, zaburzeń behawioralnych;
3. aktywnego zaangażowania online (zdalnego motywowania i wspierania klientów, technik angażowania klienta podczas spotkań online);
4. podstaw oprogramowania i oprzyrządowania informatycznego, zdalnego wsparcia interwencyjnego;
5. aplikacji, programów przydatnych do pracy online z osobami z niepełnosprawnościami;
6. cyberbezpieczeństwa (wizerunku w sieci, bezpieczeństwa danych);
7. przetwarzania danych osobowych w sieci, RODO, w tym e-usług.

2.2. Plan szkolenia

8 modułów szkolenia:

- 1 moduł, stacjonarny, 8 godz. dydaktycznych;
- 2 moduł, online, 5 godz. dydaktycznych;
- 3 moduł, stacjonarny (w sali informatycznej), 6 godz. dydaktycznych;
- 4 moduł, online, 5 godz. dydaktycznych;
- 5 moduł, online, 5 godz. dydaktycznych;
- 6 moduł, online, 5 godz. dydaktycznych;
- 7 moduł, stacjonarny (w sali informatycznej), 6 godz. dydaktycznych;
- 8 moduł, stacjonarny, 8 godz. dydaktycznych.

2.3. Opis modułów szkoleniowych

Minimalna liczba godzin: 48 godzin dydaktycznych.

1 MODUŁ, STACJONARNY, 8 GODZ. DYDAKTYCZNYCH

„Wsparcie kadry w procesie tranzycji z usług stacjonarnych do usług online”

Narzędzia: burza mózgów, dyskusja, prezentacja.

Program modułu:

1. Integracja grupy – przykładowe ćwiczenia mające na celu poznanie się uczestników i wytworzenie w grupie atmosfery sprzyjającej dalszej wspólnej pracy podczas realizacji wszystkich modułów, np.:
 - ćwiczenie „Wywiad” – asystenci w parach przeprowadzają wywiad ze sobą nawzajem w ograniczonym czasie, a następnie przedstawiają swojego rozmówcę na forum grupy;
 - ćwiczenie „Cztery kąty” – z wykorzystaniem przestrzeni sali szkoleniowej; trener przedstawia kilkanaście faktów na temat danej osoby (jej możliwe zainteresowania, cechy, doświadczenia) i proponuje każdorazowo wybór jednej z czterech opcji; asystenci wybierając opcję, przemieszczają się do odpowiedniego miejsca („kąta” danej opcji); dzięki metodzie socjometrycznej mogą oni zobaczyć podobieństwa i różnice między sobą.
2. „Ja w cyberprzestrzeni” (praca z własnymi przekonaniem nt. aktywności uczestników w sieci) – dzielenie się przekonaniem i stereotypami na temat poruszania się osób z niepełnosprawnością w sieci. Przykładowe przekonania:
 - osoby z niepełnosprawnością wykazują się ufnością oraz brakiem krytycyzmu i trudno im ocenić wiarygodność źródeł internetowych, stąd często bywają ofiarami manipulacji i nadużyć w kontakcie internetowym;

- osoby z niepełnosprawnością mają trudność w samokontroli emocjonalnej, stąd trudno im regulować własną ciekawość i zadbać o swoje bezpieczeństwo w sieci bez udziału osób trzecich;
- osoby z niepełnosprawnością korzystają głównie z rozrywkowej funkcji cyberprzestrzeni i nie są zainteresowane/ nie potrafią korzystać z pozostałych możliwości (jak np. bankowość internetowa).

Omówienie genezy przekonań jako automatycznych schematów w odpowiedzi na sytuacje i wyzwania oraz jako wyobrażeń i interpretacji – uwrażliwienie na rozpoznawanie części z nich, które mogą być nieracjonalne i nieadekwatne do rzeczywistości. Propozycja pracy własnej e-asystenta nad weryfikacją własnych przekonań i zamianą przekonań ograniczających na wspierające (np. z wykorzystaniem tabeli zamiany myśli obecnych na myśli alternatywne).

3. Kompetencje e-kadry (pierwsze profilowanie):

Kompetencje	Oczekiwane	Pożądane
Wartości i postawy		
Umiejętności		
Cechy osobiste		
Doświadczenie		
Wiedza		
Kwalifikacje		
Inne		

4. Komunikacja społeczna w sieci, wsparcie osób wchodzących w cyberprzestrzeń, zaburzenia behawioralne:

- wspólna analiza mocnych i słabych stron oraz szans i zagrożeń wynikających z korzystania z mediów społecznościowych;
- omówienie emocji towarzyszących klientowi w „debiucie internetowym” (m.in. strach przed konsekwencjami własnych działań) – rola asystenta na tym etapie (zastosowanie technik komunikacyjnych – odzwierciedlanie, klaryfikowanie, informacja zwrotna), zadbanie o wsparcie informacyjne dla klienta dotyczące używanych narzędzi internetowych;
- uwrażliwienie e-asystentów na obecność sygnałów alarmujących w kontekście ryzyka uzależnień behawioralnych (np. pornografia, hazard, fonoholizm); wskazanie instytucji i ośrodków diagnostycznych oraz pomocowych; przykłady wstępnych interwencji e-asystenta w tych sytuacjach.

Pomocne źródła:

<https://www.uzaleznieniabehawioralne.pl/category/sieciholizm/>

<https://www.gov.pl/web/rpp/uzaleznienia-behawioralne-gdzie-szukac-pomocy>.

5. Aktywne zaangażowanie online (zdalne motywowanie i wspieranie klientów, techniki angażowania klienta podczas spotkań online):

- ustalenie zasad kontaktu (ram czasowych, częstotliwości, sposobu nawiązywania spotkania i ewentualnego jego odwoływania, zakresu działań) w formie umowy pomiędzy e-asystentem a klientem;
- dbanie o regularność kontaktu;
- korzystanie z różnych narzędzi cyfrowych (dbanie o różnorodność) oraz wzbudzanie ciekawości i gotowości do uczenia się;
- umawianie się na realizację samodzielnych zadań domowych;
- szczegółowe zbadanie potrzeb klienta i wspólne zaplanowanie działań w postaci celów adekwatnych do realizacji;
- dbanie o motywację poprzez odwoływanie się do potrzeb, marzeń i pozytywnych odczuć klienta (np. prośba o przestanie zdjęć i informacji na temat wymarzonego miejsca na spędzenie wakacji).

2 MODUŁ, ONLINE, 5 GODZ. DYDAKTYCZNYCH

„Rozwój wiedzy i umiejętności uczestników w obszarze podstawowego hardware i software IT”

Narzędzia: prezentacja, dyskusja, praca własna uczestników na wybranych komunikatorach i aplikacjach.

Program modułu:

Podstawy oprogramowania i oprzyrządowania informatycznego:

- zdalne wsparcie interwencyjne (w tym TeamViewer v15);
- komunikacja video z wykorzystaniem PC (ZOOM, Cisco Webex, Microsoft Teams, Google Meet, RingCentral Video);
- komunikacja video z wykorzystaniem smartfona (Messenger, WhatsApp, Telegram, Signal, Google Duo);
- zarządzanie komputerem PC (TeamViewer, Chrome Remote Desktop, AnyDesk, *VNC, Microsoft Remote Desktop).

3 MODUŁ, STACJONARNY (W SALI INFORMATYCZNEJ), 6 GODZ. DYDAKTYCZNYCH

„Rozwój wiedzy i umiejętności uczestników w obszarze podstawowego hardware i software IT”

Narzędzia: dyskusja, praca na sprzęcie z konsultacjami prowadzącego.

Program modułu:

- podstawy oprogramowania i oprzyrządowania informatycznego, zdalne wsparcie interwencyjne, rozwinięcie programu modułu 2. w trakcie zajęć w sali informatycznej.

4 MODUŁ, ONLINE, 5 GODZ. DYDAKTYCZNYCH

„Praca online z osobami ze szczególnymi potrzebami, w tym z osobami z niepełnosprawnościami”

Narzędzia: prezentacja, dyskusja, praca własna uczestników na wybranych aplikacjach i programach.

Program modułu:

1. programy przydatne do pracy online z osobami ze szczególnymi potrzebami:

- podstawowe technologie informacyjno-komunikacyjne (TIK);
- czytniki, mapy myśli i inne narzędzia (czytnik immersyjny, LetMe Talk, mapy myśli – www.coggle.it, Mówik Pro, Rejestr, Wolne Lektury, Genially, PicCollage, Vocaroo, Wakelet);
- udogodnienia Google (rozszerzenie Chrome: OpenDyslexic, Read Aloud, Dyslexia Friendly, MOTE, Use Immersive Reader on Websites);
- indywidualizacja doboru narzędzi do potrzeb klientów z różnymi rodzajami niepełnosprawności (By My Eyes, Hear Us, przypomnienia o lekach apps, <https://www.designcap.com/>, https://www.canva.com/pl_pl/, <https://pl.khanacademy.org/>, Licencje Creative Commons, <https://musopen.org/>, <https://openclipart.org/>, <https://pl.wikiquote.org/>, <http://otwartzasoby.pl/>;

2. technologie wspierające osoby z niepełnosprawnościami:

- powiększalniki i lupy elektroniczne;
- dyktafony;
- monitory/notatniki brajlowskie;
- drukarki brajlowskie;
- oprogramowanie powiększające: ZoomText Magnifier (Windows), SuperNova Magnifier (Windows);
- oprogramowanie powiększające z funkcją czytania: ZoomText MagReader (Windows), SuperNova Magnifier & ScreenReader (Windows);
- oprogramowanie udźwiękawiające (screen reader): NVDA (Windows), VoiceOver (Apple iOS/macOS/iPad OS), Jaws (Windows), TalkBack (Android), Commentary Screen Reader (Android);
- syntezy mowy (głosy dla oprogramowania udźwiękawiającego): Loquendo, Nuance, Ivona;

- oprogramowanie przetwarzające tekst na mowę: Speech2Go (Windows), Speech Central (Apple iOS/macOS/iPad OS);
- specjalistyczne klawiatury (klawiatury z powiększoną czcionką);
- pętle indukcyjne (stałe oraz przenośne), <https://tumuzesz.pl/>;
- systemy FM;
- specjalistyczne myszy i klawiatury (trackballe, klawiatury z powiększonymi klawiszami): Chester Mouse, Wave Wireless Switch-Adapted Trackball, VisionBoard 2;
- przyciski i interfejsy, np. Blue2 Bluetooth Switch, Ribbon Switch;
- specjalistyczne oprogramowanie ułatwiające komunikację z otoczeniem, np. Symbol for Windows, Grid (Windows, iPad OS);
- tekst łatwy do czytania (*Easy to read* – ETR).

5 MODUŁ, ONLINE, 5 GODZ. DYDAKTYCZNYCH

„Cyberbezpieczeństwo w e-usługach”

Narzędzia: dyskusja, burza mózgów, praca nad przykładami (*case study*).

Program modułu:

1. Cyberbezpieczeństwo (wizerunek w sieci, bezpieczeństwo danych):

- bezpieczne hasła
<https://howsecureismypassword.net/>;
<https://haveibeenpwned.com/>;
<https://informationisbeautiful.net/visualizations/worlds-biggest-data-breaches-hacks/>;
- Facebook: <https://antyweb.pl/facebook-kopia-danych/>;
- Google: <https://spidersweb.pl/2015/01/jak-sprawdzic-co-google-o-mnie-wie.html>;
- Avira, Avast;
- phishing jako forma zagrożenia;
- „Jakie dane ujawniamy w sieci? Ochrona danych z trzech poziomów – bezpieczeństwa sprzętu, oprogramowania i relacji budowanych w sieci”, <https://tiny.pl/rjrgz>.

6 MODUŁ, ONLINE, 5 GODZ. DYDAKTYCZNYCH

„Cyberbezpieczeństwo w e-usługach”

Narzędzia: dyskusja, burza mózgów, praca nad przykładami (*case study*), aplikacja wiedzy do własnej praktyki zawodowej.

Program modułu:

1. Cyberbezpieczeństwo cd.:

a) Fake news jako zagrożenie w sieci. Jak odróżnić prawdę od nieprawdy?

- fake news: <http://dziennikbulwarowy.pl>;
- deep fake (fake news tworzony z użyciem nowych technologii):
<https://this-person-does-not-exist.com>
<https://media.ceo.org.pl/aktualnosci/nie-tylko-fake-newsy>;

Jak odróżnić fake news?

- <https://www.szkolazklasa.org.pl/materialy/radzie-fake-news/>;

Jakie pytania warto zadawać przekazom medialnym, by nie dać się nabrać?

- <https://media.ceo.org.pl/aktualnosci/media-literacy-smartphone>;

Jakie aplikacje mogą pomóc odróżnić fake news?

- <https://frsi.org.pl/kliknij-sprawdz-zrozum-jak-swiadomie-korzystac-z-informacji/>;

b) budowanie wizerunku w sieci:

- <https://www.youtube.com/watch?v=CLRBYhd7e4Q>;
- <https://wyborcza.pl/magazyn/7,124059,21837335,artur-wlodarski-wrog-publiczny-jak-zostalem-ojcem-markusa-w.html>;

c) Hejt a mowa nienawiści jako zagrożenia w sieci. Czym są i jak sobie z nimi radzić?

- definicja mowy nienawiści wg Rady Europy;
- przestępstwa z nienawiści, zniesławienie, znieważenie, naruszenie dóbr osobistych;
- <https://www.youtube.com/watch?v=WpKfX2qvmbc>;
- <https://us.edu.pl/uczelnia/rowne-traktowanie/>;
- <https://www.facebook.com/help/1380418588640631>;
- <https://www.hfhr.pl/wp-content/uploads/2013/07/PRZEWODNIK-WWW-1.pdf>.

7 MODUŁ, STACJONARNY (W SALI INFORMATYCZNEJ), 6 GODZ. DYDAKTYCZNYCH

„Dane osobowe w sieci”

Narzędzia: prezentacja, dyskusja, analiza aktów prawnych, praca nad przykładami (*case study*).

Program modułu:

1. Przetwarzanie danych osobowych w sieci, RODO, w tym e-usługi:

- rodzaje działań online w pracy e-specjalisty;
- podstawa prawna przetwarzania danych osobowych, w tym danych audio-video;
- obowiązki administratora danych osobowych w sytuacji realizacji wsparcia online;
- udostępnianie dokumentacji online;

- nagrywanie spotkań online i retencja danych;
- prawa uczestników wydarzeń online w świetle RODO;
- zasady pracy zdalnej;
- dobre praktyki w ochronie danych osobowych w pracy online.

8 MODUŁ, STACJONARNY, 8 GODZ. DYDAKTYCZNYCH

„Wsparcie kadry w procesie tranzycji z usług stacjonarnych do usług online”

Narzędzia: burza mózgów, dyskusja, runda superwizyjna.

Program modułu:

1. praca z własnymi przekonaniemami na temat e-dostępności;
2. radzenie sobie z własnym lękiem przed nowymi sytuacjami z klientem (kontakt online, bezpieczeństwo w sieci i kwestie odpowiedzialności kadry, nowe programy i aplikacje);
3. kształtowanie otwartości asystenta/opiekuna na edukację ustawiczną;
4. kwestie etyczne związane z pracą e-asystenta/opiekuna;
5. kompetencje e-kadry (ostateczne profilowanie);
6. podsumowanie i wsparcie kadry przed realizacją e-usług.

2.4. Wyposażenie technodydaktyczne

- sala wykładowa ze sprzętem informatycznym;
- dostęp do platformy Zoom (lub innej) do prowadzenia zajęć online;
- komputer z projektorem multimedialnym;
- flipchart, flamastry;
- prezentacje z zakresu merytorycznego szkolenia, w tym dostęp do aplikacji omawianych w trakcie szkolenia.

2.5. Materiały pomocnicze dla słuchaczy

Indywidualnie dla każdego uczestnika przygotowane materiały szkoleniowe:

- elektroniczne wersje prezentacji szkoleniowych;
- długopis;
- notes;
- ew. możliwość wypożyczenia niezbędnego sprzętu informatycznego.

3. METODY SPRAWDZANIA WIEDZY I UMIEJĘTNOŚCI UCZESTNIKÓW

3.1. Sposób sprawdzania wiedzy i umiejętności uczestników:

1. obecność na szkoleniu (minimum 80%);
2. badanie metodą samooceny uczestników przed szkoleniem i po zakończonym szkoleniu – za pomocą opracowanego Radaru Umiejętności Cyfrowych.

Publikacja powstała w ramach projektu Śląska Przestrzeń Innowacji
współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

