

Koncepcja osiedlowych SOS

Projekt „SOS” (Stoisko Obsługi Seniora) został zainspirowany codzienną obserwacją, doświadczeniem, kontaktami i relacjami międzypokoleniowymi, (w których co dziennie każdy uczestniczy) oraz prowadzonego przez Stowarzyszenie SODA wynikami monitoringu obowiązujących miejskich polityk społecznych (zwłaszcza senioralnych) we Wrocławiu. Działania konsultacyjne, porady, które badały potrzeby nie tylko seniorów odwiedzających dyżurujących w punktach konsultantów (przeprowadzali wywiady, ankiety), w ramach projektu pn. Stoiska Obsługi Seniorów (SOS), przeprowadzane były w okresie od 29.09.2024 r. do 29.11.2024r. Uruchomiono dwa punkty, czynne dwa razy w tygodniu po 8 godzin, które odwiedziło 27 osób dorosłych.

Pomysłodawcy liczą, że wnioski z niniejszego projektu posłużą rozpoznaniu podstawowych barier i pojawiających się problemów przy takich inicjatywach i przełożą się na pilotażowe działania miejskie w zakresie przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu seniorów.

1. Założenia

„Każda osoba ma prawo do dobrej jakości i włączającego kształcenia, szkolenia i uczenia się przez całe życie w celu utrzymania i nabywania umiejętności, które pozwolą jej w pełni uczestniczyć w życiu społeczeństwa i skutecznie radzić sobie ze zmianami na rynku pracy”, a państwa członkowskie powinny wspierać wszystkie osoby w rozwijaniu kompetencji kluczowych, do których należą między innymi kompetencje cyfrowe. Zalecenia Rady Unii Europejskiej z 22 maja 2018 r. w sprawie kompetencji kluczowych w procesie uczenia się przez całe życie (2018/C 189/01).

Osoby dorosłe powinny mieć możliwość zdobywania i rozwijania kompetencji cyfrowych, by potrafiły sprawnie poruszać się po Internecie i samodzielnie załatwiać ważne sprawy on-line.

SODA od czerwca 2024 r. zajmuje się monitoringiem polityk miasta Wrocławia i, niestety, zauważa pomijanie potrzeb – brak oferty cyfrowej skierowanej do seniorów w planach budżetowych miasta oraz programowych instytucji i organizacji działających na rzecz seniorów (m.in. oferta Uniwersytetu Trzeciego Wieku na 2024 r.) <https://utw.uwr.edu.pl/plan-zajec/>. Pojawiały się nieliczne osiedlowe pomysły mikrograntów polegające na edukacji i szkoleniach.

Poza tym sytuacja kryzysowa spowodowana powodzią pogłębiła skalę wykluczenia cyfrowego, zwiększyła rozdźwięk komunikacyjny (aktualne raporty lokalnego Sztabu Kryzysowego podawane były głównie przez social media) i obniżyła poczucie bezpieczeństwa starszych mieszkańców Wrocławia.

Stowarzyszenie Obywatelskie Dolnośląskich Aktywistów, analizując strategiczną dokumentację gminy, ujętą w różne programy (rozwiązywania problemów społecznych i strategii dla seniorów), zauważyła spadek zainteresowania usługami oferowanymi przez gminę lub sztabowy (powielany od lat) portret seniora i jego potrzeb. Dostrzeżono brak lub pozorowanie działań prorozwojowych dojrzałej grupy społecznej osób po 50 r.ż. Na przykład „Strategia Rozwiązywania Problemów Społecznych dla Wrocławia na lata 2018-2030” opracowywana była (a więc badane problemy starzejącego się społeczeństwa) w roku 2015. Nie identyfikowała grupy wiekowej powyżej 50 r.ż. Edukację i szkolnictwo analizowała pod kątem potrzeb dzieci i młodzieży, a zdrowie w aspekcie funkcjonowania służby zdrowia. Z kolei dzisiejszy Raport o stanie gminy Wrocław (za 2023 r.) informuje o drastycznym spadku liczby osób korzystających z pomocy społecznej, tj. 48 452 osób w 2023 r. (gdy w 2022 r. było 146 691 a w 2021 132 317 osób). Raport z monitoringu „Realizacji polityki senioralnej we Wrocławiu” Stowarzyszenia AO Bona Fides z 2016 zauważa, że „gmina obsługuje seniorów poniżej poziomu, na który zasługują”, a na konsultacje „Gminnego programu w podeszłym wieku....” w roku 2023 nikt się nie stawił i nie zgłaszał uwag.

Liczymy, że wynikami tego projektu zainteresują się radni gminy, Komisja Polityki Społecznej, jak i sam Prezydent miasta. Warto by było rozpocząć prace nad rzetelnym zdiagnozowaniem sytuacji – skali zagrożenia wykluczeniem cyfrowym mieszkańców. Co z kolei w przyszłości może pomoże gminie spełnić warunki ubiegania się o dofinansowanie unijne z FE dla Rozwoju Społecznego 2021-2027 na powołanie do życia lokalnych Klubów Rozwoju Cyfrowego w Polsce (<https://www.gov.pl/web/cppc/ramy-funkcjonowania-klubow-rozwoju-cyfrowego-w-polsce>).

Zakładamy, że nasz apel i wnioski projektowe przyczynią się do poprawienia poczucia bezpieczeństwa u seniorów, a poprzez sprawne korzystanie z aplikacji medycznych, finansowych lub usługowych podniesie komfort ich życia we Wrocławiu.

Koncepcja

Stoiska Obsługi Seniora opisane zostały jako osiedlowe miejsca porad i konsultacji z zakresu stosowania narzędzi IT.

Znane kiedyś publiczne punkty dostępu do Internetu (PIAP), pracownie komputerowe czy kafejki internetowe dzisiaj znikają z przestrzeni publicznej. Tym razem oczekiwane są dostępne czasowo i lokalizacyjnie punkty usługowe o charakterze interwencyjnym.

SOS powinny cechować się:

- dostępnością architektoniczną i czasową (dostosowaną do osób pracujących, osób nieaktywnych zawodowo),
- wysokimi kompetencjami informacyjno-komunikacyjnymi zatrudnionej kadry, posługującej się przystępnym językiem, zrozumiałym dla osób bardzo słabo orientujących się w technologiach cyfrowych, unikającej stricte informatycznego nazewnictwa,
- obecnością dorosłych z różnych grup, charakteryzujących się różnymi potrzebami i stylem życia,
- przystępną lokalizacją, dobrze skomunikowaną dzięki transportowi zbiorowemu, np. pobliskie/osiedlowe, gminne domy kultury, kawiarenki, siedziny rad osiedli, biblioteki, NGO-sy, ośrodki pomocy społecznej, centra nauki, szkoły czy inne realizujące dotychczas działania na rzecz edukacji, integracji społecznej i aktywności lokalnej,
- odpowiednim doбором treści, form i metod edukacyjnych do potrzeb i oczekiwań odbiorców, a także ich stylu uczenia się i życia,
- adekwatnym i atrakcyjnym wyposażeniem (komputery, tablety, monitory interaktywne, rzutniki, infrastruktura sieciowa).

Ewentualnie jeśli ewaluacja i monitoring zadania wykażą; organizaować szkolenia, atrakcyjne gry, edukacyjne zabawy z wykorzystaniem IT, by integrować mieszkańców gminy.

Kadra powinna posiadać doświadczenie w prowadzeniu zajęć z dorosłymi, wysoki poziom umiejętności interpersonalnych i komunikacyjnych, znajomość problematyki spraw społecznych, zdrowotnych, zawodowych danej lokalizacji. Kompetencje cyfrowe na poziomie co najmniej średnio zaawansowanym obejmującym co najmniej:

- umiejętności wyszukiwania informacji w Internecie i weryfikacji ich prawdziwości,
- umiejętności komunikacji i współpracy (e-maile, rozmowy wideo, komunikatory, sieci społecznościowe),

- umiejętności tworzenia treści cyfrowych (obsługa edytorów tekstu, arkuszy kalkulacyjnych, tworzenie prezentacji itp.),
- umiejętności pobierania, instalowania i zmiany ustawień oprogramowania i aplikacji, korzystania z usług dostępnych w sieci (zakupy, bankowość internetowa, e-administracja),
- umiejętności w obszarze bezpieczeństwa (zarządzanie dostępem do informacji osobistych, zapewnienie bezpieczeństwa danych).

Podstawowy zakres oferty doradczej:

- e-usługi publiczne, m.in. korzystanie z portali obywatel.gov.pl, podatki.gov.pl, empatia.mpips.gov.pl, korzystanie z portalu pacjent.gov.pl, w tym Internetowe Konto Pacjenta, profil zaufany (jak założyć i korzystać).

Wymogi sprzętowe:

- bezprzewodowe, z mikrofonem, urządzenia infrastruktury sieciowej zapewniające dostęp do sieci internetowej i możliwości skorzystania z niej przez odbiorców (sieć Wi-Fi), dostęp do urządzenia biurowego pozwalającego na skanowanie i drukowanie, niezbędne oprogramowanie dla systemu operacyjnego (popularne i używane przez potencjalnych odbiorców).

2.2. Budżet

Koszt funkcjonowania jednego punktu usługowego SOS o charakterze:

- a) interwencyjnym – koszt jednorazowego zakupu sprzętu (tablet/laptop, drukarka mobilna, telefon, biurko z krzesłem, umowa na Internet) – 7 tys. zł brutto oraz praca 1 os. 5 dni /tyg. po 5 godz. Dziennie – 8 tys. brutto. Razem 15 tys. zł w pierwszym miesiącu, a następnie **8 tys. zł brutto miesięcznie**;
- b) poszerzonym o działania szkoleniowe, edukacyjne i integracyjne – 13 tys. zł brutto miesięcznie (drugi etat edukatora).

Rekomendacje dla decydentów i zarządzającymi politykami społecznymi w mieście

Systematyczny (kwartalny) monitoring potrzeb i poziomu kompetencji cyfrowych seniorów i badania potrzeb mieszkańców w zakresie usług interwencyjnych i rozwoju kompetencji z uwzględnieniem specyficznych warunków lokalnych, które mogą mieć wpływ na podejmowanie określonej tematyki i metod wsparcia,
Każdy SOS powinien zapewniać dostęp do wsparcia osobom z niepełnosprawnościami oraz szczególnymi potrzebami poprzez zapewnienie

minimalnych wymagań wynikających z Ustawy o dostępności (art. 6). W przypadku braku możliwości zapewnienia dostępności wynikającej z tych przepisów gmina zobligowana jest do zapewnienia alternatywnego rozwiązania, umożliwiającego udział we wsparciu osobie z niepełnosprawnością bądź szczególnymi potrzebami bez obniżenia jakości wsparcia.

Wybór lokalizacji SOS nie powinien być wyborem przypadkowym. W decyzji o lokalizacji należy wziąć pod uwagę:

- już funkcjonujące punkty usług społecznych lub edukacyjnych oraz dostępność dla mieszkańców;
- możliwość realizowania w takiej lokalizacji działań dla osób o szczególnych potrzebach (na przykład: osób starszych i osób z niepełnosprawnościami), które często są wykluczone cyfrowo i wymagają wsparcia, zatem są potencjalnymi osobami korzystającymi z oferty KRC;
- możliwość w miarę szybkiego i prostego dotarcia do klubu różnymi środkami komunikacji publicznej, transportem prywatnym, a także rowerem lub pieszo;
- informację, czy miejsce spełnia minimalne wymagania w zakresie dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej;
- komfort przestrzeni i przyjazne otoczenie,
- najbliższe instytucje, w których osoby dorosłe są pośrednim odbiorcą, np. szkoły, przedszkola lub inne placówki oświatowe, które współpracują z rodzicami, którzy są pierwszymi nauczycielami dla młodych użytkowników rozwiązań cyfrowych. Miejsca te zazwyczaj mają już odpowiednie zaplecze sprzętowe, są dostępne pod względem architektonicznym, a także w większości posiadają szybkie łącze Internetu szerokopasmowego, które jest kluczowe przy lokalizowaniu tego typu przedsięwzięć.

Ważnym jest, aby miejsce zapewniało również bezpieczne warunki umożliwiające realizowanie konsultacji indywidualnych w tematach, dla których konieczne jest zachowanie poufności (na przykład indywidualne doradztwo w zakresie usług e-zdrowia, e-podatków itp.).

Zapewnienie specjalnych, celowanych działań komunikacyjno-promocyjnych, rozpoznawalności SOS wśród odbiorców (szczególnie w pierwszych miesiącach funkcjonowania klubu).

Konieczna jest współpraca z lokalnymi podmiotami, organizacjami i mediami.

Kontakt z otoczeniem zapewni lepsze rozpoznanie potrzeb odbiorców i pozwoli na dostosowanie tematyki wsparcia i wybór form edukacyjnych. W pierwszej kolejności należy podjąć współpracę z organizacjami, których działania ukierunkowane są na wsparcie grup zagrożonych wykluczeniem cyfrowym, w tym m.in. osób nieaktywnych zawodowo, osób z niepełnosprawnościami, osób starszych, m.in.: organizacji senioralnych (kluby aktywności seniora, uniwersytety trzeciego wieku, lokalne kluby inicjatyw społecznych, domy pomocy społecznej), organizacje świadczące wsparcie dla osób z niepełnosprawnościami, centra aktywności zawodowej, urzędy pracy, centra integracji lokalnej, ośrodki pomocy społecznej, koła studenckie, siedziby organizacji pozarządowych posiadające odpowiednie kwalifikacje.

Współpraca z otoczeniem powinna sprzyjać otwartości, rozpoznawalności i frekwencji, wymianie wiedzy na temat oferowanego wsparcia i metod (tak aby ewentualnie przekierowywać osoby), a także organizacji wspólnych lub uzupełniających się działań.

Finasowanie punktów może być różnorodne (w zależności od podmiotu prawnego) i odbywać się na podstawie zlecenia/powierzenia przez gminę zadań, np. w formie otwartego konkursu ofert albo przy już dotowanych innych usługach dla gminnych NGO jako element uzupełniający ofertę takich podmiotów jak CAL, klubów seniora, świetlice i kluby... itd.

Opracowała
Magdalena Orłowska-Lempkowska