

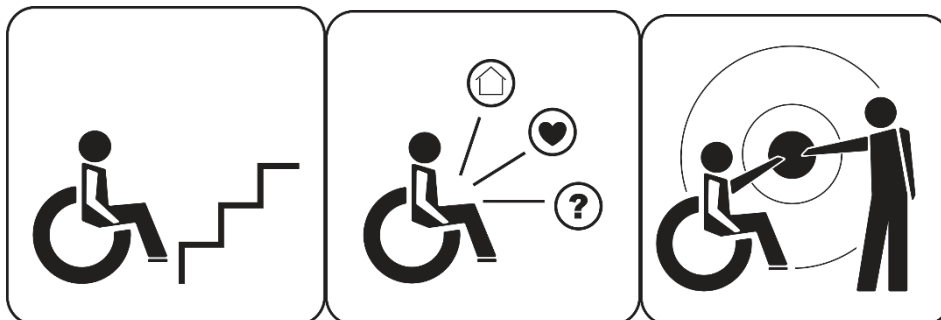


MODEL E-CARE

– zdalne usługi asystenckie i opiekuńcze
dla osób ze szczególnymi potrzebami

Zespół innowatora:
Barbara Górka, Julia Bortowska, Fundacja Imago

Zamawiający: Stowarzyszenie Oligos, Rybnik



E-CARE to...

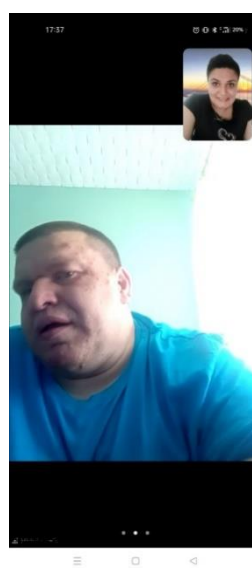
*„Pomoc w załatwianiu spraw online. Możliwość samorozwijania się w sieci”
– cytata klienta, odbiorcy e-usługi.*

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

Dziękujemy wszystkim trenerom oraz przede wszystkim mentorce-
superwizorce Ewie Bigos za cenne sugestie dot. 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 kadrze śląskich e-asystentów-
opiekunów:

Dorota Ciach
Agnieszka Henzel
Justyna Langer
Piotr Piecha
Nina Staszek-Dajka
Aleksandra Sobik
Katarzyna Sokołowicz
oraz Anna.





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) oraz wspomagająco, zgodnie ze zgłoszonymi potrzebami klientów (np. organizacja dodatkowych sesji motywujących, wsparcie interwencyjne).

Osoby ze szczególnymi potrzebami deklarują otwartość na usługi online, realizowane jako komplementarna forma wsparcia, interwencyjnie lub w sposób planowy, dot. takich obszarów usług, jak m.in.:

- rozmowy motywujące, wspierające, interwencyjne,
- pomoc w tzw. 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.

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

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

Mechanizm działania usługi:

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),
- stworzenie i bieżące uzupełnianie narzędziownika z użytecznymi zasobami cyfrowymi,
- wsparcie mentorów-superwizorów dla uczestników 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:

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

Etapy ścieżki użytkownika:

1. Odkrywanie usługi

- 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),

- osoby na bieżąco korzystające z usług asystenckich i opiekuńczych otrzymują informacje o możliwości poszerzenia puli godzin wsparcia o sesje online od specjalistów, z którymi już mają kontakt),

2. Pierwszy kontakt

- odbiorca zgłasza zapotrzebowanie na e-usługę do dyspozytora lub koordynatora (w zależności od struktury organizacyjnej danego podmiotu),
- odbiorca otrzymuje informację o kadrze przeszkolonej kadry i kompetencjach specjalistów,
- przedstawiciel podmiotu przeprowadza nową diagnozę potrzeb lub robi aktualizację dotychczasowej, poszerzając zakres pytań wywiadu o potrzeby dot. usług online,
- przedstawiciel podmiotu przeprowadza diagnozę wyjściową sprzętu, na podstawie której może rekomendować potrzebę wypożyczenia klientowi brakującego sprzętu,
- asystent/opiekun przeprowadza sesje pilotażowe, celem przygotowania klienta do bieżących e-usług,
- po sesji pilotażowej odbiorca przekazuje informację zwrotną do dyspozytora z potwierdzeniem chęci (lub jej braku) korzystania z e-usług,

3. Korzystanie z usługi

- odbiorca zgłasza zapotrzebowanie na e-usługi do dyspozytora,
- wspólnie z dyspozytorem opracowany zostaje plan i cel e-usług, wskazany zostaje kanał komunikacji dla pierwszych sesji z asystentem/opiekunem (np. Zoom, Skype, Whatsup),
- opcjonalnie przed 2 pierwszymi e-usługami odbiorca otrzymuje powiadomienie o zbliżającym się terminie sesji online,
- realizacja e-usług,
- udział w monitoringu czasu usługi (np. printscreen na początku i na końcu realizowanej usługi),
- udział w monitoringu jakości usługi (dyspozytor zbiera informacje zwrotne od odbiorców w ustalonym wcześniej trybie i częstotliwości),

4. Dzielenie się wrażeniami z zrealizowanej usługi

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

Rekomendacje wdrożeniowe dla organizatorów e-usług

- I. **PRZED** realizacją usług:
 1. Baza niezbędnego sprzętu skompletowana przed rozpoczęciem usługi (laptopy, kamerki, myszki). Już na moment wejścia do e-usług ważne jest, aby uczestnicy oraz kadra mogli dysponować sprzętem dostosowanym do własnych możliwości oraz efektywnymi parametrami (wydolny system, wi-fi). Istotna rola sprawdzenia sprzętu na początku projektu (system, blokady i aktualizacje) - wyznaczenie do tego osoby w odrębnej roli niż asystent/opiekun (np. specjalista IT),
 2. Przygotowanie merytoryczne kadry przed usługą (obligatoryjne szkolenie lub/i spotkanie z mentorem ds. e-care lub informatykiem). Przed uruchomieniem usług asystenckich potrzeba praktyki szczególnie w zakresie aplikacji dedykowanych osobom z niepełnosprawnościami,
 3. Wsparcie dla klientów 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),
 4. Więcej godzin w kontakcie bezpośrednim z e-kadrą na oswojenie się ze sprzętem i przygotowanie gruntu pod e-usługi,
 5. Program szkoleniowy z większą ilością godzin z zakresu tematyki, która jest dla kadry najbardziej problematyczna (np. RODO, bezpieczeństwo w sieci),
 6. Jasno sprecyzowane założenia e-usługi tzn. czemu ma służyć świadczenie takiego wsparcia, co daje to uczestnikowi itp.,
 7. Określenie dla kogo jest e-usługa – kryterium wejścia klienta do zdalnych usług,
 8. Na etapie rekrutacji ankieta diagnostyczna dla klientów, która pozwoli ocenić motywację i pobudki do rozpoczęcia projektu, pomoże ocenić 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,
 9. Przydatne byłoby szkolenie na temat przeciwwskazań zdrowotnych do poruszania się w przestrzeni online (np. pod kątem epilepsji itp.) z neurologiem czy lekarzem medycyny pracy - potrzeba uwrażliwienia e-kadry na potrzeby i ograniczenia wynikające z diagnozy czy przyjmowanych leków, gdyż sami klienci często o tym nie wiedzą,
 10. Promocja e-usług jako usług przyczyniających się do poszerzenia świadomości cyfrowej osób z niepełnosprawnościami,

II. **W TRAKCIE** realizacji usług:

11. Wykaz rekomendowanych programów do łączenia się z klientem – Skype, Teams itd. Zwrócenie uwagi na dostępność programów, z których programów klienci korzystają chętniej,
12. Konieczność uwzględnienia 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, środowiska aktywności; konieczność wstępnego treningu z możliwością wsparcia bezpośredniego e-asystenta, także w celu emocjonalnego „oswojenia” tematu współpracy online,
13. Elastyczność w kwestii ilości godzin do wykorzystania przez uczestnika – e-kadra wspólnie z klientem ocenia ile jest w stanie ich zrealizować, bez odgórnego narzucania ile tych godzin powinno być,
14. Jasno określone reguły rozliczania godzin e-usług – tak jak np. w asystenturze stacjonarnej, wykazywanie pełnych godzin,
15. Organizacja grupowych spotkań wszystkich klientów – uczestników e-usług (np. w formie warsztatów przed lub w trakcie realizacji e-usług),
16. 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 też jest brak umiejętności czytania i pisania, np. uczestnicy ze spastycznością potrzebowali czasu, aby wypracować pewne sprawności ruchowe i przyswoić je w pamięci ruchowej,
17. liczba spotkań na żywo powinna być dostosowana do indywidualnych potrzeb danego uczestnika po wstępnym ich rozpoznaniu, nie powinna być jednakowa dla wszystkich klientów,
18. elastyczny kontakt e-kadry ze specjalistą ds. e-care i/lub informatykiem (celem indywidualnego mentoringu/superwizji, zgodnie z bieżącymi potrzebami e-kadry),
19. w początkowym etapie czas na trening u klienta nabytych umiejętności w bezpośrednim kontakcie z asystentem/opiekunem (uzależnienie puli pilotażowych godzin stacjonarnych od indywidualnych potrzeb uczestnika),

20. czas na trening niektórych umiejętności dla e-kadry w trakcie realizacji usług (np. pod okiem specjalisty IT w formie doradztwa grupowego),
21. jakość posiadanego przez kadre/klientów sprzętu przekłada się na ich motywację do uczestnictwa i uczenia się - rekomendacja uruchomienia dodatkowego szkolenia dla zainteresowanych klientów/kadry z możliwości pozyskiwania środków na sprzęt i oprogramowanie (dotacje, konkursy, środki miejskie),
22. potrzeba doinformowania kadry o e-dostępności różnych instytucji dla osób z niepełnosprawnościami,
23. konieczność nieustannego informowania i przypominania o bezpieczeństwie w sieci - dylemat co do roli edukacyjnej kadry i zakresu odpowiedzialności za działania klienta. Nasza rekomendacja: e-asystent/opiekun realizuje ustalony wcześniej zakres działań w zakresie asystentury/opieki, rozszerzając go o tryb spotkań online, natomiast nie jest odpowiedzialny za zachowania/aktywności klienta w sieci. Może jedynie edukacyjnie rekomendować klientom pożądane zachowania, ale odpowiedzialność za konsekwencje działań klientów ponoszą oni sami lub ich opiekunowie prawni,
24. potrzeba czujności i ostrożności w e-asystenturze związanej z finansami,
25. potrzeba merytorycznego wsparcia 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, ale jednocześnie poziom ich umiejętności cyfrowych jest na niewystarczającym poziomie wyjściowym otrzymują rekomendację rozwoju kompetencji z pomocą nauczyciela/trenera TIK.

Kompetencje	Oczekiwane	Pożądane
Wartości i postawy	Szacunek do drugiej osoby, uwzględnianie zdania drugiej osoby, postawa akceptująca, empatia, lojalność, zasady savoir-vivre, tolerancja, troska o klienta, uczciwość, tajemnica zawodowa, bycie bezstronnym, postawa nieoceniająca	Twórczy
Umiejętności	Komunikatywny, wyrozumiałość, akceptacja samego siebie, empatia, obsługa PC, zaradność, skoncentrowany, radzenie sobie ze stresem, asertywność, miły i uprzejmy, przekazywanie wiedzy	Kreatywność, znajomość języka obcego, znajomość różnych aplikacji, elastyczny, język migowy
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 o niepełnosprawnościach	Każda wiedza
Kwalifikacje	Program specjalistycznych szkoleń, wiedza o niepełnosprawnościach	Język migowy, język obcy
Inne	Sprzęt komputerowy, internet	Schludna aparycja, doświadczenie gry komputerowej

	WARTOŚCI POSTAWY	UMIĘTNOŚCI	CECHY OSOB.	DOŚWIADCZENIE	WIEDZA	KWALIFIKACJE	INNE
OCZEKIWANE	<ul style="list-style-type: none"> - trudność do odwrócenia - wysoka motywacja - duża wytrwałość - postawa aktywna - empatia - wyświadczenie - serwalność - tolerancja - troska o klienta - uczciwość - jasna komunikacja - postawa rzeczowa 	<ul style="list-style-type: none"> - komunikatywność - wyrozumiałość - aktywność - empatia - obsługa PC - wyświadczenie - umiejętność współpracy - komunikatywność - radzenie sobie ze stresem - kreatywność - motywacja - przedsiębiorczość 	<ul style="list-style-type: none"> - determinacja - wyrozumiałość - cierpliwość 	<ul style="list-style-type: none"> - obsługa komputera - kontakt z osobami z niepełnosprawnościami 	<ul style="list-style-type: none"> RODO - przepisy dotyczące bezpieczeństwa w sieci - wizerunek w sieci - dostosowanie narzędzi do potrzeb - wiedza o niepełnosprawnościach 	<ul style="list-style-type: none"> - program specjalistycznych szkoleń - wiedza o niepełnosprawnościach 	<ul style="list-style-type: none"> - sprzęt komputerowy - internet
PROJEKOWANE	<ul style="list-style-type: none"> - twórczość 	<ul style="list-style-type: none"> - kreatywność - wyświadczenie - elastyczność - język migowy 	<ul style="list-style-type: none"> - różnorodność 	<ul style="list-style-type: none"> - obsługa ap. w prz. angielskim 	<ul style="list-style-type: none"> - język migowy - język obcy 	<ul style="list-style-type: none"> - schludna aparycja - gry 	

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 przekonaniemami na temat e-dostępności,
- radzenie sobie z własnym lękiem przed nowymi sytuacjami z klientem (kontakt on-line, bezpieczeństwo w sieci i kwestie odpowiedzialności kadry, nowe programy i aplikacje),
- kształtowanie otwartości asystenta/opiekuna na ustawiczne uczenie się,
- 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. w trakcie modułu szkolenia dotyczącego oprogramowania, aplikacji i narzędzi stacjonarnych konieczna większa możliwość zindywidualizowanego podejścia trenera do uczestników (duże zróżnicowanie potrzeb), co pozwoli na 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. przetestowanie różnych aplikacji „na sobie” pod okiem trenera, który mógłby „na żywo” uzupełniać informacje i korygować użytkownika,
3. kluczowe jest pierwsze szkolenie integracyjne, ze względu na wartość otwierającą uczestników na siebie, a także ze względu na jego stacjonarną formę,
4. mocną stroną są nagrania ze szkoleń, co umożliwi e-kadrze powrót do tych treści w razie potrzeby,

5. ważne było doświadczenie „uczącego się online”, gdyż dało możliwość wyobrażenia sobie, z jakimi trudnościami, emocjami, wyzwaniami mogą borykać się klienci,
6. potrzeba grupowych spotkań superwizujących 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 on-line:

- do komunikacji wewnątrz zespołu (np. Slack, Discord, Hangouts Chat, Facebook Messenger etc.)
- do tworzenia ćwiczeń interaktywnych i materiałów dydaktycznych (np. Wordwall <https://wordwall.net> // doradztwo: <https://wordwall.net/pl/community?localeId=1045&query=doradztwo%20zawodowe>)
- do tworzenia quizów, testów online (np. Testportal.pl, Quizizz <https://quizizz.com/> czy aplikacja Kahoot Kahoot.it etc.)
- do komunikacji głosowej / video z możliwością udostępnienia treści na ekranie (np. Zoom, Google Hangouts, Skype, Whereby, Cisco Webex Meetings etc.)
- do prowadzenia webinarów (np. Click Meeting, Google Hangouts Meet etc.)
- do wymiany plików (np. OneDrive, Box, Dropbox, Google Drive etc.)
- pozwalające na wspólną, równoczesną pracę nad grafiką kilku osób: Rysunki Google lub Online Whiteboard etc.)

- do zbierania informacji zwrotnej / badań / ewaluacji (np. SurveyMonkey, Google Forms etc.)
- do zdalnej współpracy, warsztatów online (np. Miro <https://miro.com/>, Stormboards, Google Jamboard, Mural, Creately <https://creately.com/> etc.)
- do wzmacniania zaangażowania uczestników spotkań online np. chmury skojarzeń, głosowanie (Stormz, Mentimeter www.menti.com, <https://www.mentimeter.com/> Slido, SeeSaw etc.)
- platformy typu LMS (Learning Management Systems), umożliwiające zarządzanie programami edukacyjnymi i procesem nauki (np. Moodle, Absorb, Docebo etc.)
- Wirtualne przestrzenie dla awatarów (Avatarland, Virbela <https://www.virbela.com/> etc.)
- <https://learningapps.org/>
- <https://answergarden.ch/>
- <https://www.genial.ly/>

Przepis na 10 Lodołamaczy 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 gifa

Gra BINGO online – szablon do tworzenia: <https://bingobaker.com/>

Tworzenie autoportretu – plakatu z własnych zdjęć:

<https://www.blockposters.com/>

oraz prezentacje/materiały z szkolenia dla e-kadry.

Użyteczność modelu E-care:

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

Unikalne wartości E-care:

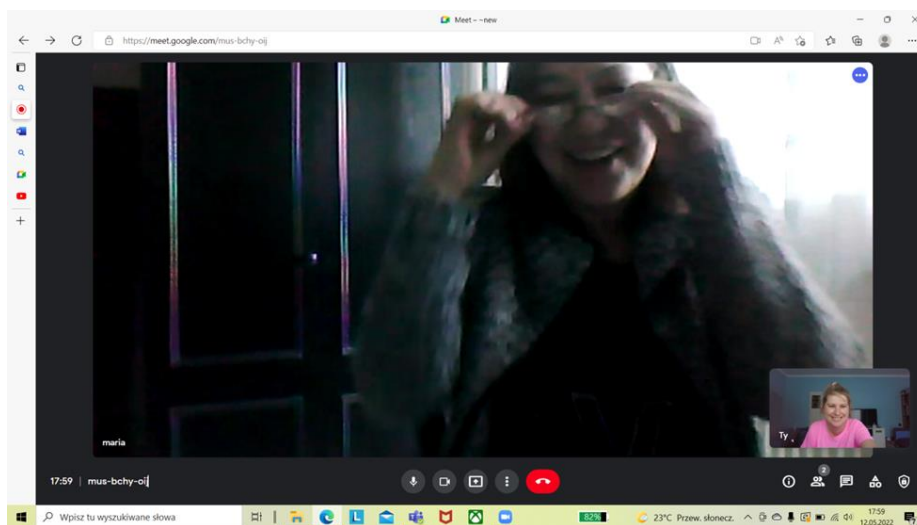
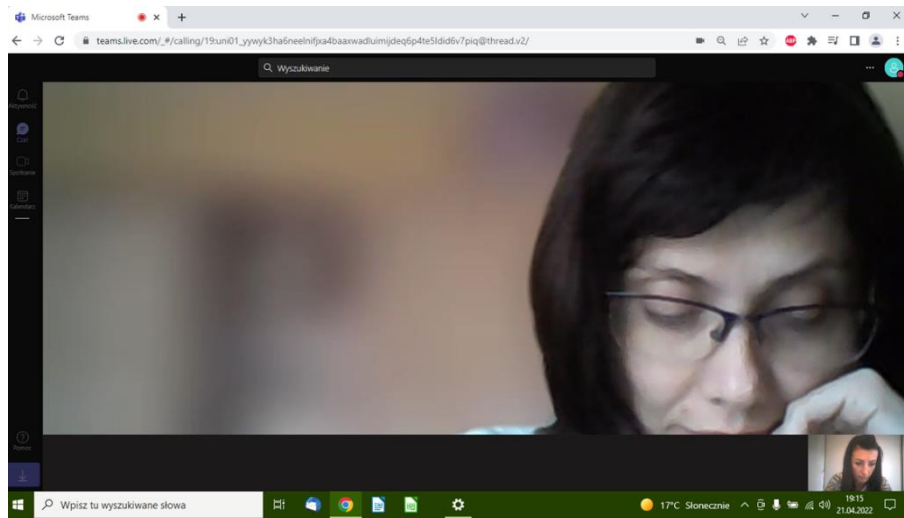
#bezpieczeństwo: podniesienie poziomu poczucia bezpieczeństwa organizatorów i odbiorców usług w zakresie zapewniania trwałości usług asystenckich/opiekuńczych nawet w wymagającej sytuacji (np. w czasie trwania obostrzeń epidemiologicznych),

#elastyczność: możliwość szybkiego zapewnienia komplementarnej usługi online wysokiej jakości,

#optymalizacja: efektywniejsze zarządzanie usługami w modelu holistycznym, który pozwala na przemyślaną dystrybucję usług; realizacja części usług realizowanych do tej pory tylko stacjonarnie można przenieść do koszyka usług zdalnych (np. załatwianie spraw urzędowych, realizacja zakupów),

#dostępność: realizacja usług online pozwoli na skorzystanie z cyfrowej infrastruktury instytucji użyteczności publicznej, które często mają wyższy poziom dostępności cyfrowej, aniżeli architektonicznej,

#zielonausługa: poprzez przeniesienie części usług do sieci zredukowana zostaje liczba dojazdów do/od klienta.



Załączniki:

1. Radar umiejętności cyfrowych asystenta/opiekuna
2. Radar umiejętności cyfrowych osoby z niepełnosprawnością
3. Ankieta audytu technicznego dla kadry/klientów