



www.prerag.sk

E- Poradňa nie je všeliek, ale vie rýchlo doplniť chýbajúce sociálne služby

Keď sme v apríli 2019 začínali realizovať projekt Striebro spoločnosti a studňa múdrosti a zriadili sme E-Poradňu pre seniorov, netušili sme ako sme trafili do „čierneho“. Ukázalo sa aká dôležitá je pomoc seniorom a seniorkám z hľadiska prístupu k informáciám, ktoré poskytujú hlavne verejné a štátne inštitúcie prostredníctvom informačných technológií. Naším záujmom, a hlavne aj cieľom, bolo vzdelávanie seniorov, ale nie klasickým spôsobom, cez vzdelávacie kurzy zamerané na ovládanie počítača. Vzdelávanie bolo plánované ako praktické, individuálne poradenstvo a konzultácie súvisiace s prístupom a obsluhou registračných pultov v kontaktných miestach okresných úradov, na poštách, bankách, zdravotných poisťovniach, sociálnej poisťovni, polícii a pod. Realizovali sme asistenčné sprevádzanie na tieto inštitúcie a pomáhali s terminológiou pri samoobslužných pultoch, učili ich obsluhovať dotykové zariadenia a prekonávať bariéry v dostupnosti, prístupe a komunikácii. Taktiež toto vzdelávanie bolo zamerané na prácu s internetom a elektronickým poskytovaním služieb u hore menovaných inštitúcií.

Diskriminácia sa prehľbuje

Svet sa začal začiatkom roku 2020 odrazu meniť, na Slovensku to bol **marec 2020**, kedy boli **vyhlásené prvé obmedzenia pre obyvateľov**. V našej e- poradni sme pochopili, že diskriminačný prístup **v oblasti používania IKT v službách verejnosti sa** k tejto cieľovej skupine (seniori a seniorky) ešte viac prehľbil. Pandémia COVID-19 a protipatrenia ich odrezali od sveta, v ktorom doteraz žili. Všetci sme sa preniesli postupne do on-line priestoru, využívali sme a dodnes využívame, na komunikáciu **s okolím viac ako 65% e-prostriedky a zariadenia** (sms, e-mail, sociálne siete a oficiálne web stránky inštitúcií a úradov). Oni ostali doma zavretí, síce s mobilom, ale bez zručností, ktoré by im pomohli využívať všetky, doteraz nepoznané, funkcie (fotografovanie, kopírovanie správ, ich písanie, vlastná mailová adresa a schránka, otváranie stiahnutých formulárov, ich preposielanie, využívanie video komunikácie – skype, Zoom, WhatsApp, Viber, internet, nahrávanie videa, hlasný odposluch, zväčšovanie písma, svietenie s mobilom, internet banking, dotykové výbery ponuky služieb a pod.). Pre mladých a pracujúcich samozrejmosť, pre ľudí, ktorí počas svojho aktívneho života neprichádzali pracovne do kontaktu s výpočtovou technikou, resp. inými elektronickými zariadeniami, je táto oblasť a technika „tabu“.

Ostali doma zavretí, s neustálym kontrolovaním pohybu od svojich **blízkyh**, s informáciami z im dostupných médií (TV a rozhlas, noviny), ktoré boli nezrozumiteľné, chaotické, často sa meniace..... a k tomu stále opakujúce sa, že oni sú tou najrizikovejšou a najohrozenejšou skupinou.

Začali sme teda v našej e-poradni s individuálnym vzdelávaním všetkých seniorov/senioriek, ktorí sa na nás obrátili so žiadosťou o pomoc, ako obsluhovať vlastný mobil, tablet, prípadne počítač alebo aj

tlačiareň. Chodili k nám hlavne po Vianociach, kedy im ich **rodinní príslušníci** chceli urobiť radosť, **ukázať ako ich majú radi a chcú zlepšiť e-kontakt**, kúpili im najmodernejšie vychytávky, samozrejme dotykové. Len už neostal čas na trpezlivé „zaškolenie“, opakovanie už povedaného, overenie porozumenia, ale hlavne ten osobný kontakt bol stále obmedzený. Tu sa **ukázalo**, aká vie byť krízová intervencia v terénnej sociálnej službe pestrá, ale hlavne rýchla. Prispôbobi sme ju potrebám tých, pre ktorých bola určená. Rozposlali sme informáciu o tejto službe do všetkých denných centier, stacionárov, klubov dôchodcov, organizáciám združujúcich seniorov a seniorky v okrese Prešov. Keďže sme sa nemohli osobne stretávať vo väčšom rozsahu, **v skupinách**, medzi individuálnymi poradenstvami sme šli rúška a rozposielali ich hlavne do okolitých obcí, resp. poskytovali sme ich našim klientom. Zabezpečili sme im pomôcky – dotykové perá a učili ich s nimi pracovať, nakoľko motorika v tomto veku a na malej ploche mobilného displeja zohrávajú tiež svoju úlohu. Veľmi aktívne sa zapojil referát odboru služieb pre verejnosť pri MsÚ Prešov, na čele s PhDr. Janou Zakarovskou a po uvoľnení 1. vlny sme sa vybrali už aj do týchto zariadení, za občanmi, pre ktorých bola naša E- Poradňa „ďaleko“. 2. vlna **koncom roka 2020** už trvala dlhšie a odkryla naozaj „boľavé“ miesta našich e-služieb (nedostupnosť internetu v niektorých lokalitách a domácnostiach u seniorov), poruchovosť a nefunkčnosť zverejnených web stránok, obmedzený prístup k službám počas lockdownu (zatvorené prevádzky a kancelárie, služby len on-line, obmedzené dopravné spojenia, a i.)

Pomoc či obmedzenie?

Pomáhali sme vytvárať mailové adresy tam, kde mali klienti prístup na internet a vedeli pracovať s internetom. Tam kde to nešlo, sme poskytovali prepojenie: klientov mobil a naša mailová schránka (registrácia na testovanie, očkovanie, overovanie a pod.). Taktiež sme pomáhali s registráciou a vypisovaním sčítacích formulárov vo 2/2021, resp. aj vo 4/2021. Registrovali a sprevádzali sme klientov k testovacím, resp. očkovacím centrá, keďže rodinní príslušníci žili mimo okres, resp. kraj alebo aj územie SR . Stali sa rukojemníkmi opatrení, ktoré im obmedzili rovnaký prístup k službám ako ostatným obyvateľom štátu. Vďaka niektorým opatreniam sa nedostali k svojim financiám v pobočkách, pretože trvalé príkazy alebo iné prevody alebo výbery realizovali vždy priamo u nich. Dokonca počas tejto pandémie banky zvýšili poplatky za osobné služby v pobočke, obmedzili prevádzkové hodiny a postupne dokonca rušia pobočky, ktoré vraj nie sú „rentabilné“. Obdobne postupovala aj Pošta, a.s., ktorá dokonca jeden čas obmedzila ich vstup do pobočiek, nakoľko vyhláška HH SR nepožadovala, aby sa občania nad 65 rokov testovali, ale ich pobočky to nerešpektovali a žiadali dodržiavanie vlastných opatrení. Podobná situácia sa vyskytla aj v nemocniciach, čiže v určitom čase mali seniori a seniorky obmedzený prístup k zdravotníckym službám. **A to už ani nespomíname zháňanie kontaktov na ich všeobecných lekárov a následne telefonovanie, písanie mailov, ohľadom zabezpečenia liekov alebo nevyhnutných pravidelných vyšetrení** . Opatrenie v prevádzkach obchodov, ktoré malo „ ochrániť“ našu klientelu pred kovidom, bolo naozaj zle odkomunikované a stalo sa nástrojom zvyšovania napätia v spoločnosti a rozdelenia obyvateľov. A takýchto príkladov by sme mohli vymenovať viac. Všetci sme sa asi spoliehali, že si s tým každý poradí sám. Naozaj? Ide o skupinu obyvateľov, ktorá je naozaj čiastočne odkázaná na pomoc tých druhých. V tejto situácii sme ukázali ako naozaj zvykneme navrhovať riešenie problémov... Zametáme ich pod koberec alebo ich zamkneme do miestnosti bez okien. 😊

Prečo?

Stačilo naozaj viac využívať masovokomunikačné prostriedky, ale s odborníkmi **za stolom**, čiže využívať to, čo je im najdostupnejšie a najbližšie. Už dávnejšie mala RTVS vytvorený samostatný

vysielací kanál STV3. Prečo sme nezaradili viac odborných relácií, kde by boli zrozumiteľným spôsobom odkomunikované opatrenia, relácie s lekármi, psychológmi, školy pre seniorov so zameraním na prácu s internetom a web stránkami, ktoré boli odporúčané alebo zriadené na registrácie? Prečo sme využívali samosprávy len na celoplošné testovanie, ale nevyužívali sme ich ak dôveryhodný zdroj informácií pre svojich občanov, hlavne na vidieku a obytných zónach v mestách, kde žijú osamelo žijúci seniori a seniorky? **Stačilo len akceptovať samosprávu ako orgán, ktorý je najbližšie k občanovi v mieste bydliska.** Toto je najlepší kontaktný bod pre túto skupinu občanov, hlavne keď chceme zamedziť, aby "nenaleteli" šmejdnom, podvodníkom a rôznym dezinformáciám.

Za pomerne krátky čas sa ukázalo, že naša voľba na zriadenie E-Poradne pre seniorov s takýmito službami, bola dobrá voľba. Aj naďalej sa budeme snažiť spolupracovať s miestnymi organizáciami a samosprávou, aby sme odstraňovali bariéry, ktoré nie sú len fyzické. Naše odporúčanie je, aby zodpovední a tí, čo naozaj chcú pomôcť, pomáhali svojimi rozhodnutiami tým, ktorí po aktívnom živote v zamestnaní chcú aj naďalej s nami aktívne využívať svoj zaslúžený dôchodcovský čas. Ak máme v našej republike cca 13 % obyvateľov vo veku nad 65 rokov, zaslúžia si mať svoje zastúpenie pri vážnych rozhodnutiach a obmedzeniach, lebo sa ich to týka. Tým predídeme chaosu a častým opravám rozhodnutí a informácií. Hlavne zamestnanci MPSVaR SR z odborných sekcií by mali aktívnejšie pripomienkovať navrhované opatrenia, zákony, resp. materiály s dôrazom na možné diskriminačné, resp. bariérové prístupy.

E- Poradňa nie je všeliek, ale vie rýchlo doplniť chýbajúce sociálne služby a môže byť pevnou súčasťou už existujúcich typov sociálnych zariadení a jednotiek. Je ale nevyhnutné personálne posilnenie s technickou špecializáciou, čo je v súčasnosti už nevyhnutnou súčasťou vybavenia. Odborný personál v sociálnych službách už nepostačuje len so špecializáciou na sociálnu oblasť, aj oni už obsluhujú množstvo technických zariadení, ktoré pomáhajú klientom zlepšiť kvalitu života.

Tento projekt bol finančne podporený zo štrukturálneho fondu ESF, Operačného programu Ľudské zdroje, Prioritná os 4 Sociálne začlenenie, so spolufinancovaním zo štátneho rozpočtu Slovenskej republiky.

Ing. Iveta Stromková, poradkyňa E-Poradne

www.ia.gov.sk, www.esf.gov.sk, www.employment.gov.sk

„Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje.“

