

Online aktivity jako sociální služba

Postup, zápisy, vzory e-mailů

- Výhodou online SSL je:
 - efektivní využití času
 - uživatelé nemusí nikam dojíždět
 - rozvoj dovedností (např. obsluha komunikačního programu)
 - možnost větší a různorodější skupiny účastníků
 - vhodné také pro ty, kteří nedávají přednost osobnímu kontaktu apod.
- Online aktivity probíhají nejčastěji skrze platformu MS Teams apod.
- **Na pozvánce** na akci je vždy uvedeno, že se jedná o aktivitu pořádanou v rámci sociální služby, v případě volné kapacity se může přihlásit i veřejnost (lidé s postižením i bez něj).
- Aktivity se vždy účastní:
 - odborný pracovník SSL dle požadavků k dané službě (SP/PvSS)
 - alespoň jeden uživatel SSL
- Služba se řídí legislativou a metodikou SSL
(zejména: uživatel vědomě čerpá SSL, jeho IP je v souladu s aktivitou, o službě jsou prováděny zápisy...)
- **Realizace aktivit se řídí také bydlištěm uživatele a působností identifikátoru služby, pod kterým se akce koná**
(např. identifikátor ČR nebo určitého kraje, MSK apod.) a jejich vzájemnou kombinací v těchto 3 základních okruzích:
 1. SAS ČR
 2. SAS pod identifikátorem SSL daného kraje (např. MSK)
 3. OSP ČR
(V budoucnu může nastat i 4.varianta, pokud dojde k rozšíření o nové krajské identifikátory k OSP.)
- Další možností je, že se uživatel účastní aktivity mimo působnost identifikátoru/bydliště k jeho službě. **Toto je možné, když se klíčový pracovník uživatele (nebo jím pověřený pracovník) účastní také aktivity, kde mu poskytuje individuální podporu.**
 1. např. SAS ČR pořádá aktivitu a **pracovník SAS MSK se na ni s uživatelem přihlásí a naopak.**
 2. Účast na aktivitách pořádaných jinými organizacemi.
- Online aktivity mohou mít podobu interaktivní (např. trénování paměti...), informační (např. přednášky, besedy...) apod.

POJMY V ONLINE AKTIVITÁCH

Ze strany pořadatele

- **Organizátor SSL:** pracovník z pracoviště, které připravuje aktivitu, např.: Tyflokabinet: téma technika, Jeseník: trénink paměti, Nový Jičín: beseda s hostem, Uherské Hradiště: čtenářský klub ...
- **Realizátor SSL / akce:**
 1. varianta: Odborný pracovník SSL dle požadavků k dané službě (pracovník SSL PP = SP/PvSS) pracoviště, které organizuje akci.
 2. varianta: realizátor může být také externista/expert a pracovník PP má v tomto případě roli podpory pro uživatele

- **Koordinátor online aktivit:** zajišťuje organizační stránku online aktivit a technickou podporu pro všechny organizátory a účastníky online akcí (nemusí se jednat o pracovníka SSL PP).
- **Propagace/PR:** pracovník zajišťující propagaci aktivity

Ze strany účastníků

Zájemce o SSL

Projevil zájem o informace o SSL

(Probíhá standartní jednání se zájemcem. Účastní se aktivity, ale ještě není rozhodnuto, zda bude také uživatelem SSL.)

Uživatel SSL

Osoba má založenou v SONIC Kartu klienta

(Probíhá oboustranná komunikace o potřebách uživatele, práce na individuálním plánu...)

Uživatel má bydliště v působnosti SSL dle daného identifikátoru (buď ČR, nebo daného kraje/např. MSK...)

- Účastník je uživatel některého z našich pracovišť
Online aktivita je jen jednou z činností SAS, které využívá
Má svého klíčového pracovníka
- Účastník není uživatelem některého z našich pracovišť
Využívá pouze online aktivity

IP udělá s klíčovým pracovníkem pro online aktivity

(Spolupráce s uživatelem dle Pravidel SSL stejná v obou případech: má IP, kde chce online aktivity – proč a jak to bude dělat, vyhodnocení alespoň 1x za rok.)

Účastník online aktivity (bez SSL)

Navštěvuje aktivitu, nemá zájem o využívání SSL.

(Kromě komunikace k dané online aktivitě již žádná další s pracovníkem SSL neprobíhá.)

POSTUP, HARMONOGRAM ČINNOSTÍ

Příprava:

Organizátor online akce

Příprava programu aktivity

Koordinátor online akce

1. Příprava termínů a plánování

- Nejprve získání termínů akcí na daný měsíc od jejich organizátorů.
- Zaslání informací na PR: o termínu akce, PR vytvoří Facebookovou událost.

2. Tvorba e-mailu do konference Vis-Imp

Email obsahuje:

- Samotné odkazy na jednotlivé besedy
- Odkazy na web SONS online
- Odkaz na YouTube kanál, kde jsou ukládány záznamy akcí.

3. Anotace a tvorba pozvánek

- Anotace získané od organizátorů aktivit vloženy do pozvánek
- Kromě pozvánek tvorba také Forms formuláře pro přihlášení.

4. Sdílení formulářů s organizátory

- Všem organizátorům zaslání soupisu všech akcí s daty, sdílejícími odkazy a také přihlašovacími odkazy.
Všichni organizátoři přes tyto odkazy získají údaje pro zápisy sociálních služeb.

5. Publikace na web SONS online

Po dokončení formulářů a pozvánek:

- Vložení textu z pozvánek na web SONS online jako články (akce).
- Přihlašovací odkazy s daty a názvy akcí doplněny do tabulky na úvodní stránce webu.

Realizátor SSL/pracovník SSL PP

Pracovník SSL zveřejní pozvánku pro své uživatele, která obsahuje přihlašovací formulář, viz Příloha 1 níže v tomto dokumentu.

Pro pracovníka PP nastává několik možností. Záleží, jakou podporu od něj účastník akce/uživatel SSL potřebuje před a během realizace akce.

Zájemce

Podpora zájemce před akcí. Pokud to kapacita pracovníka SSL umožní, 1x zájemce zaučí v přípravě na účast na aktivitě, viz kapitola „s uživatelem“.

V případě další potřeby pomůže již koordinátor/technická podpora.

Uživatel

S uživatelem

- Pracovník SSL může budoucímu účastníkovi online aktivity pomoci s vyplněním Přihlašovacího formuláře, pokud na to znalosti uživatele nestačí.
- Může s ním **probrat**, jak bude přihlašování do online platformy probíhat, jaké dovednosti to bude od uživatele vyžadovat. Jak poté ovládat program – ztlumení a znovu zapnutí mikrofonu, opuštění schůzky...
- V případě potřeby předem **nacvičit** chování v online platformě (např. pracovníci SSL nebo Tyflokabinetu...)
(I dosud ne příliš technicky zaměření uživatelé si přiblíží užívání techniky v praxi.)

Ve prospěch uživatele

- Příprava dané aktivity (obsahově, organizačně...)

Další možná podpora před realizací

Je možná i návaznost např. na zapůjčení techniky **od rodinných příslušníků**, krátké zaučení od nich, aby se uživatel mohl účastnit online setkání.

(Toto může prospět rodinným vztahům i rozvíjet vztahy v přirozeném prostředí uživatele.)

Účastník online aktivity (bez SSL)

-

Realizace aktivity

Koordinátor

- Zajištění technické podpory při přihlašování, v průběhu aktivity i jejím ukončování.
- Úvodní slovo aktivity:
 - Aktivita bude nahrávána.
 - V případě, že uživatel nesouhlasí s nahráváním, má 2 možnosti: z aktivity se odhlásit nebo se aktivně nezapojoval a zdržet se jakýchkoli projevů.
 - Další varianta: je oznámeno, že záznam bude před zveřejněním sestříhán tak, aby neobsahoval mluvený projev účastníků?
 - Oznámení, že se jedná o sociální službu, o které se bude později u zájemců a uživatelů pořizovat písemný záznam do evidence služeb Kontakt/Zápis o službě.
 - Prezenční listina pro účely SSL
 - Jsou zmíněny výhody toho být uživatelem sociální služby
 - Individuální přístup k potřebám uživatele (včetně zasílání pozvánek na aktivity zájmu účastníků)

Realizátor SSL / aktivity

Obsah aktivity

Po realizaci aktivity

Koordinátor online aktivity

Zajištění stříhání záznamů

Umístění na youtube.com, kanál SONS online a v podcastových aplikacích (pod stejným názvem)

Realizátor SSL (pokud pracovník SSL PP)

Zájemce

Účast zájemce na aktivitě pracovník zaznamená do SONIC v záložce Služby – Nový kontakt. Pracovník dále osloví zájemce, kterému byla poskytnuta online aktivita, standardizovaným e-mailem.

(Tento e-mail je možné zaslat zájemcům buď před nebo po realizaci aktivity.)

Navrhovaná formulace e-mailu:

Předmět e-mailu: Konkrétní název aktivity

Dobrý den,

na základě Vašeho zájmu o bližší informace ke službě, který jste projevil/a v přihlašovacím formuláři na aktivitu „název aktivity“, zasíláme tuto zprávu.

*Sociálně aktivizační služba/služba odborného sociálního poradenství je **bezplatná**.*

*Cíle služby si uživatel individuálně nastaví **na základě svých přání a potřeb** s pracovníkem služby.*

Jsem sociální pracovník/pracovník v sociálních službách SONS ČR „název pracoviště“.

Pro další upřesnění či zahájení služby Vás požádám, abyste mě kontaktoval na níže uvedené telefonní číslo nebo e-mail.

Podpis pracovníka SSL + kontaktní údaje

Emaily zájemce/uživatel

1. vzor

Dobrý den,

jak jsme na setkání avizovali, obracím se na Vás jako na zájemce/uživatele naší služby.

Zajímá nás Vaše zpětná vazba. Jaké máte dojmy ze setkání „Název online aktivity“, zda Vás třeba ještě dodatečně napadlo něco, co by se dalo zlepšit, nebo zda Vám naše sociální služba může pomoci jiným způsobem (například konzultací nebo konzultacemi na nějaké téma, které vás zajímá – k mobilnímu telefonu nebo počítači). Ráda bych Vás požádala o odpověď e-mailem nebo si můžeme zavolat.

Pokud chcete, abych Vás telefonicky kontaktovala, pošlete, prosím, telefonní číslo.

Případně mi zavolejte na níže uvedený kontakt.

Přeji hezký den a těším se na Vaši zprávu,

Podpis pracovníka SSL + kontaktní údaje

2. vzor

Návrh e-mailu pro individuální plán:

Vzhledem k tomu, že jste se opakovaně zúčastnil online aktivity, rádi bychom s Vámi vytvořili individuální plán. Rádi bychom se dozvěděli, jaká jsou Vaše očekávání, aktivity, na které téma, by Vás ještě zajímaly?

Můžeme si o tom spolu popovídat nebo můžete vyplnit níže uvedený dotazník:

O jaké další aktivity máte zájem?

Na aktivitách, kterých se účastníte, oceňujete:

Vaše návrhy na zlepšení:

Jakým způsobem sledujete termíny a nabídku online aktivit?

Podpis pracovníka SSL + kontaktní údaje

Uživatel:

S uživatelem

Zpětná vazba o spokojenosti se SSL, např. viz e-mail výše, telefonicky nebo osobně apod.

Ve prospěch uživatele

Zápisy/administrativa:

- Porovnání původně přihlášených účastníků s těmi, kdo se skutečně zúčastnili setkání (prezenční listina).
- Rozlišení zájemců a uživatelů služby od účastníků. Tito účastníci jsou zapsáni do Odbočkové činnosti.
 - o Účast zájemce na aktivitě pracovník zaznamená do SONIC v záložce Služby – Nový kontakt.
- Rozdělení uživatelů online aktivity mezi pracovníky SSL SONS, kteří se akce zúčastnili.
 - o Uživatel je v zápisu v SONIC přiřazen do jmenovitého seznamu účastníků dané kolektivní (nebo individuální) sociální služby.
 - o U uživatelů, kteří se online aktivity účastní opakovaně – víc než dvakrát, je vyhotoven individuální plán týkající se této zakázky (cíle souvisejícího s probíhajícími aktivitami).

Co musí obsahovat zápis:

- Téma
- Cíl aktivity
- Naplnění cíle/zhodnocení aktivity a jejího přínosu pro účastníky
- Pokyny pro uživatele ke zpětné vazbě (e-mailem, telefonicky, osobně...)
- Námět na další témata aktivit

Pokud v rámci skupinové aktivity vznikne situace, která se významným způsobem projeví v individuální rovině uživatele – pracovník zapíše do Karty klienta/nebo do individuálního zápisu. Pracovník zohlední rozvržení stráveného času.

Zpětná vazba od uživatelů, která přijde později, je zapsána jako SSL/Kontakt s daným uživatelem.

Účastník online aktivity (bez SSL):

Pokud by zpětná vazba účastníka byla přínosná pro naši cílovou skupinu, bude využita pro dobrou praxi.

PŘÍLOHA Č. 1: PŘIHLAŠOVACÍ FORMULÁŘ K ONLINE AKTIVITĚ

„Název online aktivity“

Pro účast na akci na téma „**popis tématu**“, prosím, vyplňte tento formulář.

Aktivita proběhne „datum, hodina od do“

Odkaz pro připojení Vám bude zaslán na zadaný email v den besedy, nejpozději hodinu před zahájením. Email s potvrzením přihlášky neposíláme. Vaši přihlášku je možné si po úspěšném odeslání formuláře uložit na svém zařízení, pod zobrazeným textem: „Vaše přihlášení bylo v pořádku dokončeno a odesláno. Děkujeme.“

1. Zúčastním se Povinná odpověď. Jedna volba.

osobně

online

2. Jméno a příjmení

Povinná odpověď. Jednořádkový text.

3. Bydliště/město

Povinná odpověď. Jednořádkový text.

Stačí uvést město nebo obec, kde bydlíte.

4. Emailová adresa (povinné)

Povinná odpověď

5. Zrakové postižení

Povinná odpověď.

Ano

Ne

6. O akci jsem dozvěděla/dozvěděl:

Povinná odpověď

na odbočce SONS ČR?

na webu SONS online

na sociálních sítích

jinde

7. Zpracování osobních údajů

Povinná odpověď

Zaškrtnutím pole "souhlasím", vyjadřujete souhlas se zpracováním osobních údajů dle zákona č. 89/2012 Sb., nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679 (GDPR) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

K účasti na akci je souhlas nezbytný.

Souhlasím

Této aktivity se můžete zúčastnit jako uživatel sociální služby nebo účastník, který není uživatelem.

Uživatelé služby se může stát osoba se zrakovým postižením starší 16 let. Pokud máte zájem o bližší informace, kontaktujte nás na tel. čísle **xy** nebo e-mailem **xy**.

V případě, že si přejete, abychom Vás kontovali my, zanechte nám telefonní číslo:

DOPLŇUJÍCÍ OTÁZKY

Co není online SSL

- Vytváření video rozhovoru na youtube
- Vytvoření podcastů...

Online aktivita – uživatelé vs. účastníci aktivity

Ne každý účastník online aktivity musí být uživatelem sociální služby.

Uživatel musí splňovat podmínky SSL, viz výše

Stačí prezenční listina z Teams namísto papírové prezenční listiny?

Ano

Mohu službu poskytovat zároveň osobně i online?

Ano, pokud jsem pořadatelem online aktivity, která probíhá zároveň jako osobní setkání na pracovišti i v online prostoru.

Účast za pracoviště SONS na online aktivitě

Pracovník služby kolem sebe shromáždí na pracovišti „své“ uživatele a společně se přihlásí na online aktivitu.