

REACT

Rural eHealth Facilitators



hannn.eu



Universidade do Minho
Instituto de Educação
Centro de Investigação em Estudos da Criança



Funded by
the European Union



REACT
project

Den faciliterede teknologi

REACT-konceptet tager udgangspunkt i den teknologi, som de frivillige skal facilitere.

Diskussion: Hvilken teknologi skal jeres frivillige arbejde med, og hvilke planer har I for at forberede dem på at formidle teknologien?



Funded by
the European Union



REACT
project

Øvelse – Barrierer & hvordan de kan overvindes

Går sammen i grupper

1. Individuel brainstorm
 2. Idedeling
 3. Kritisk diskussion
 4. Udvælgelsesproces
 5. Præsentation i plenum
2. Idedeling
 3. Kritisk diskussion
 4. Udvælgelsesproces





REACT
project

1. Individuel brainstorm – 5 min

Personlige idéer

Hvilke udfordringer eller barrierer kan opstå for digitalt udfordrede borgere, og hvilke forslag har du til, hvordan disse udfordringer kan overvindes?

Hvert gruppe medlem genererer individuelt idéer om de udfordringer, som digitalt sårbare borgere står over for – eller forventes at stå over for – og noterer dem sammen med forslag til, hvordan barriererne kan overvindes. Dette skrives ned på et stykke papir.





REACT
project

2. Idé deling – i grupper á 3-4 personer – 10 min

Hvert gruppemedlem præsenterer de potentielle barrierer, der knytter sig til digitale udfordringer, samt deres forslag til, hvordan barriererne kan overvindes



Funded by
the European Union



REACT
project

3. Kritisk diskussion – i grupper – 10 min

Gennemfør en kritisk diskussion for at vurdere gennemførligheden og effektiviteten af hver foreslået idé. I gruppen drøfter I den potentielle indvirkning, som de identificerede barrierer kan have på digitalt udfordrede borgere.

Formålet med denne fase er at:

- uddybe forståelsen af barriererne
- forfine de foreslåede løsninger
- og identificere de mest realistiske metoder til at overvinde barriererne.

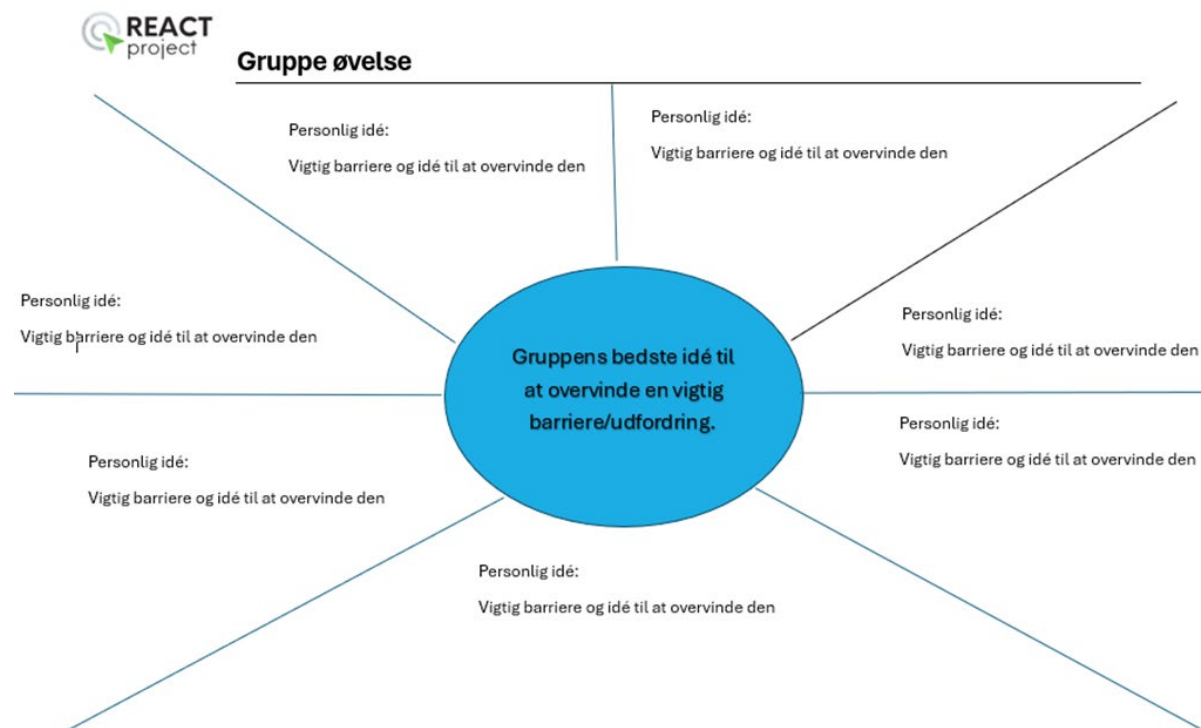


4. Udvælgelsesproces – i grupper

Udvælgelse og fælles nedskrivning af idéer

Når de mest lovende idéer er identificeret, skriver gruppen i fællesskab deres udvalgte idéer ned på det papir eller de post-its, vi udleverer.

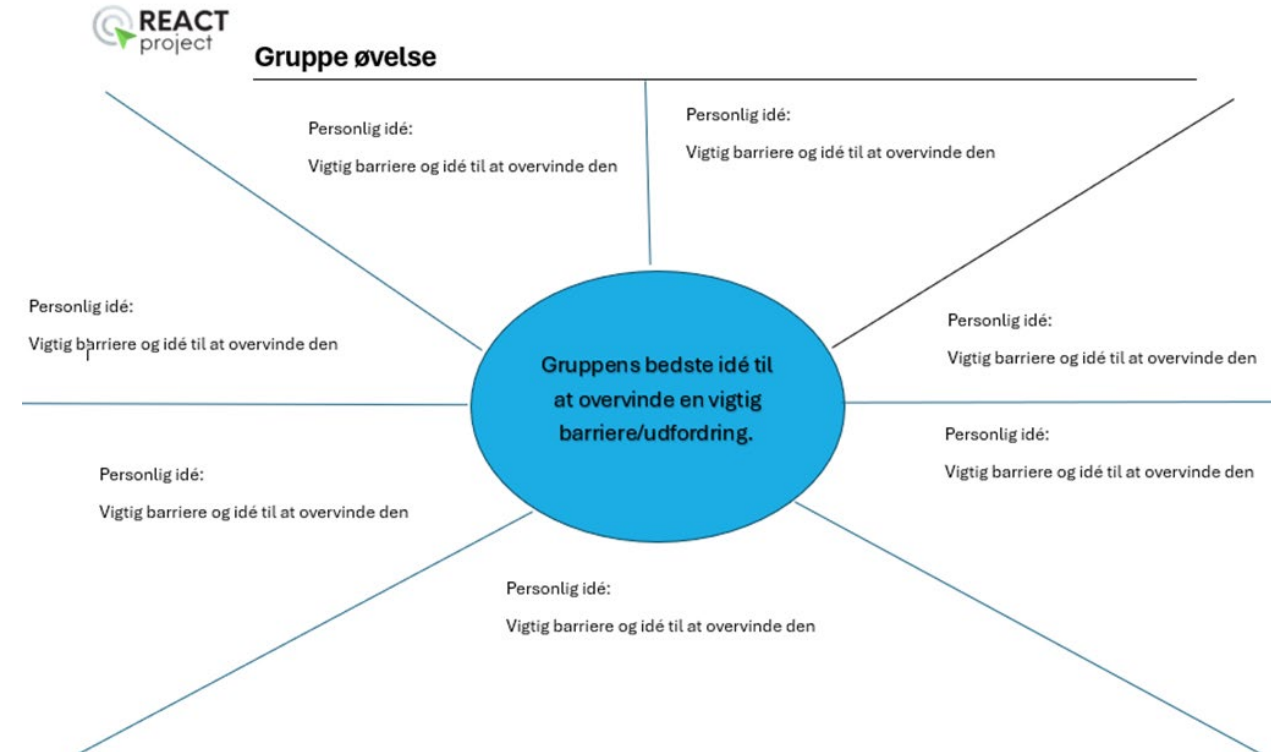
I midten anbringes gruppens bedste idé — den løsning, der vurderes at have størst potentiale for at overvinde en vigtig barriere eller udfordring.





5. Præsentation

Grupperne præsenterer deres fælles idéer og løsninger i plenum.



Faktablad om barrierer for digital inklusion

Faktablad – Barrierer for digital inklusion

En aktuel undersøgelse fra Region Syddanmark viste, at mens kun 11% af respondenterne i de tættest befolkede byområder ikke havde et højt nok niveau af digitale færdigheder til aktivt at bruge digitale sundhedsløsninger, var dette tilfældet for 28% i de mindst befolkede, mest landlige områder. (Region Syddanmark: Digitale Sundhedskompetencer i Syddanmark, 2023). Dette viser, at der er en højere risiko for digital eksklusion i landdistrikterne.

Forskning har identificeret følgende barrierer:

Manglende motivation: Vigtige barrierer for digitalt udfordrede mennesker for at bruge digital teknologi er 1.) manglende følelse af sikkerhed ved den digitale teknologi og 2.) teknologisk angst, som typisk manifesterer sig i former for ængstelse, nervøsitet og generelt ubehag.

Manglende færdigheder: Det er blevet klart, at det ikke er nok til at give digitalt udfordrede mennesker teknologi og adgang; det er også nødvendigt, at de opnår de rigtige færdigheder. Dette går ud over teknisk viden, men inkluderer også praksis med og intuition for teknologi.

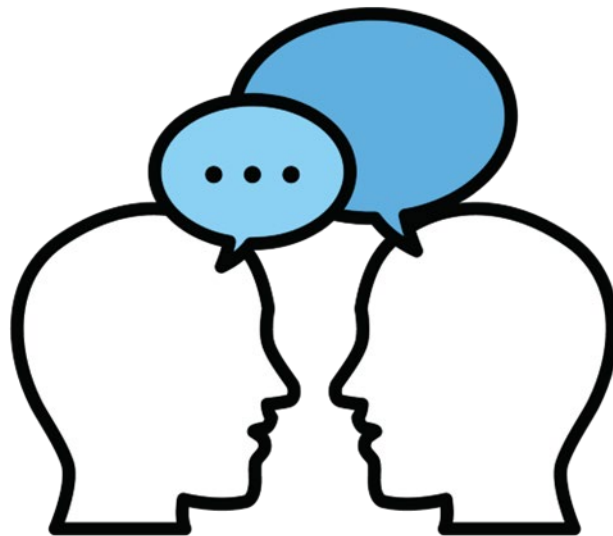
Manglende praksis: En vigtig indsigt er, at praksis i brug af digitale teknologier vil frembringe flere færdigheder, viden og intuition, og at disse til en vis grad kan overføres til andre teknologier. Det betyder, at det at få digitalt udfordrede mennesker i gang med at bruge én app også kan hjælpe dem med at bruge andre løsninger.





REACT
project

Sociale og kommunikative kompetencer



Faculdade de Educação
Centro de Investigação em Estudos de Dança



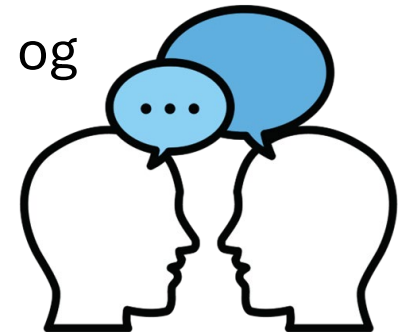
Funded by
the European Union



REACT
project

Interpersonelle kompetencer

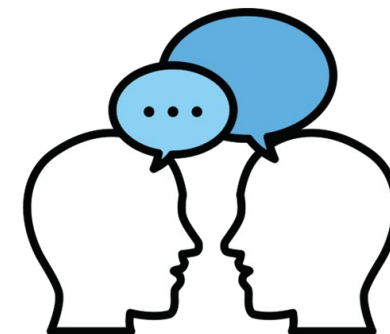
- **Indsatsen som REACT-frivillig foregår i direkte interaktion med digitalt udfordrede borgere.** Frivillige møder borgere med forskellige behov, forudsætninger og grader af digital sårbarhed.
- **Den frivillige har en særlig rolle i denne interaktion, og der kan opstå kommunikative udfordringer.** Det kan fx være misforståelser, usikkerhed, frustration eller forskelle i tempo og forståelsesniveau.
- **Rollespillet skal åbne op for refleksion og diskussion om, hvordan sådanne situationer kan håndteres som frivillig.** Formålet er at træne empati, aktiv lytning, tydelig kommunikation og fleksibilitet i mødet med borgerne.





Hvordan møder jeg en borger med digitale udfordringer?

Kommunikation	<ul style="list-style-type: none">- Klar og tydelig verbal kommunikation- Brug hverdagssprog- Husk at lytte- Opmærksomhed på kropssprog- Smalltalk for at "bryde isen"
Empati	<ul style="list-style-type: none">- Udvis omsorg og forståelse
Kulturel baggrund	<ul style="list-style-type: none">- Respekt for forskellige kulturelle baggrunde
Tålmodighed	<ul style="list-style-type: none">- Forskelligt indlæringsniveau- Lav borgeren selv trykke på skærmen
Samarbejde	<ul style="list-style-type: none">- Vi er et TEAM
Rammesætning	<ul style="list-style-type: none">- Forventningsafstemning- Respekter dine EGNE grænser





REACT
project

Rollespil



Funded by
the European Union

REACT Rollespil

I opdeles i grupper af tre.

Casen beskriver et scenarie, som de frivillige kan komme ud for.

Rollespil:

Én i gruppen spiller den frivillige.

Én spiller en digitalt udfordret borger.

Én påtager sig rollen som facilitator.

Facilitatoren lytter og tager noter om, hvad der fungerede godt i rollespillet.

(ca 25 minutter – skift roller hvis i er færdig tidligere)

Herefter samles vi til fælles diskussion i plenum om erfaringerne: Hvad gør man i en lignende situation?



Case 1 : Stine kommer ind og virker meget panisk. Hun skal svare til hendes børns lærer på aula, men kan ikke logge på igennem Mit ID.
”Jeg har glemt mit ID og password”

Case 2: Arne viser en mail på sin skærm. I mailen bliver han opfordret til at oplyse sit Mit ID. Han spørger hvad han skal gøre.

Case 3. Pia har været syg i længere tid og lægen har anbefalet online konsultationer og sunhedsapps. Hun viser sin mobil og man kan se at adgangen kræver login igennem Mit ID, som hun ikke kan finde ud af.



REACT project

Case - 2



Hej, jeg hedder Lone. I sidste år har jeg været på hospitalet næsten hver måned! Først brækkede jeg en arm, og så kom kræften. Efter så mange konsultationer og besøg på sygehuset, ønsker jeg bare at gøre mit liv lidt lettere. Lægen talte om telekonsultationer og elektroniske recepter. Han sagde også, at jeg kunne planlægge læge aftaler på min mobiltelefon og modtage prøve svar. Men jeg kan ikke finde ud hvordan.



Funded by
the European Union



REACT project

Tavshedspligt

Tavshedspligt – hvad betyder det?

Som frivillig kan du få kendskab til fortrolige oplysninger om en borger, fx om sygdom, privatliv, økonomi eller andre personlige forhold. Derfor er du omfattet af tavshedspligt

Hvad må du som frivillig?

Du må gerne drøfte situationer internt med andre frivillige eller koordinators, så længe du ikke nævner borgerens navn, adresse eller andre personhenførbare oplysninger.

Du må gerne tale om generelle udfordringer – men uden at kunne identificere borgeren.

Hvad må du ikke som frivillig?

Du må ikke se borgerens MitID-oplysninger eller pinkoder.

Du må ikke se eller notere CPR-nummer.

Du må ikke dele fortrolige informationer med andre uden for organisationen.

Du må ikke gemme personlige oplysninger på din egen telefon eller computer.

Underlagt tavshedspligt jf. forvaltningsloven § 27.

Det er strafbart at dele fortrolige informationer jf. straffeloven §152



REACT
project

Summeøvelse – Ethiske udfordringer som eHealth-facilitator

Som frivillig eHealth-facilitator kommer man til at arbejde tæt sammen med digitalt udfordrede borgere for at hjælpe dem med at bruge digitale løsninger.

Denne kontakt kan indebære en række etiske dilemmaer, hvor den frivillige skal balancere mellem at tilbyde støtte og samtidig respektere borgerens autonomi, grænser og værdighed.

Arbejdet kræver derfor:

Opmærksomhed på magtbalancen mellem frivillig og borger

Respekt for borgerens tempo og ønsker

Bevidsthed om ikke at overtage opgaver, som borgeren bør eller vil kunne lære

Omsorg og tålmodighed, uden at blive styrende

Refleksion over, hvornår hjælp bliver til styring



REACT
project

Summeøvelse – etiske dilemmaer

Opgave: Identificér og analysér de etiske dilemmaer, der kan opstå i arbejdet som eHealth-facilitator med digitalt sårbare borgere.

1. Identificér dilemmaer

Find mindst tre etiske dilemmaer, som REACT-frivillige kan møde i arbejdet med digitalt sårbare borgere.

2. Analysér dilemmaerne

Beskriv de etiske spørgsmål, værdier og mulige konsekvenser, der knytter sig til hvert dilemma.

3. Foreslå løsninger

Angiv, hvordan frivillige kan håndtere hvert dilemma på en måde, der både støtter borgeren og respekterer deres autonomi og grænser.

4. Gruppepræsentation

Fremlæg dilemmaer, analyse og løsninger i en klar struktur. Brug post-its til nøglepointer og marker vigtige elementer med farver.



Konsortium



University of Southern Denmark (Denmark)



Healthy Ageing Network Noord Nederland (HANNN) (Netherlands)



University of Minho (Portugal)

Universidade do Minho
Instituto de Educação
Centro de Investigação em Estudos da Criança



Université Claude Bernard  Lyon 1

University C. Bernard Lyon 1 (France)