



Vanhustyön keskusliitto

CENTRALFÖRBUNDET FÖR DE GAMLAS VÄL RY

SeniorSurfin etäopastus

SeniorSurfin etäopastus

- Valtakunnallinen ja maksuton palvelu – aukeaa ma 6.3. 2023
 - Opastajina yhteistyökumppanien vapaaehtoisia vertaisopastajia eri puolilta Suomea
 - Uusien taitojen opettelu: digilaitteet, ohjelmat, sovellukset ja palvelut
 - Digipulmien ratkaisua
 - Rohkaisua ja neuvontaa digiasioissa
 - Tarvittaessa asiakkaan ohjausta lähiopastukseen tai sähköisen palveluntarjoajan omaan neuvontaan
- Yhden luukun digiopastuspalvelu senioreille



Pyydä opastusta digitaitojen tueksi, niin etsimme sopivan opastajan

- Opastus on maksutonta ja henkilökohtaista, ja etenee sinun tahdissasi, toivomastasi aiheesta.
- Opastus tapahtuu puhelimitse tai videoyhteydellä, tarvittavia ohjelmia käyttäen.
- Opastajina toimivat yhteistyökumppanien luotettavat vapaaehtoiset vertaisopastajat ympäri Suomen.
- Voit jättää opastuspyynnön myös läheisen tai asiakkaan puolesta.

Tee opastuspyyntö

- verkkolomakkeella osoitteessa **www.etäopastus.fi** tai puhelimitse numerossa **044 700 7101**.
 - Puhelinpalvelu on auki maanantaisin ja torstaisin klo 10–12 (puhelun hinta pvm/mpm).
 - Suljettu arkipyhinä.



SeniorSurf

**VAPAAEHTOISENA
ETÄOPASTUS-
PALVELUSSA**



SeniorSurf



Vanhustyön keskusliitto
CENTRALFÖRBUNDET FÖR DE GAMLAS VÄL RY

Vapaaehtoisena SeniorSurfin etäopastuksessa

- Toimit vapaaehtoisena omasta kodista käsin, omia laitteitasi käyttäen
- Saat koulutuksen ja tukea toimintaasi omalta yhdistykseltä ja SeniorSurfilta
- Pidät yllä ja opit uusia digitaitoja ja samalla autat muita
- Saat käyttöösi tarvittavat järjestelmät etäopastuksia varten
- Toimit osana valtakunnallista vertaisopastajien verkostoa kokemuksiasi jakaen

Etäopastajana

- Kannustat ja rohkaiset senioreita käyttämään digilaitteita ja -palveluja
- Autat senioreita oppimaan uusia digitaitoja sekä ratkomaan vastaan tulevia digipulmia
- Opastat itselle sopivina aikoina

Puhelinpäivystäjänä

- Kohtaat puhelimitse digiopastusta tarvitsevia senioreita
- Otat vastaan seniorien digiopastuspyyntöjä puhelimitse etukäteen sovittuina päivystysaikoina
- Voit toimia haluamiasi aikoina palvelun puhelinpäivystyksessä

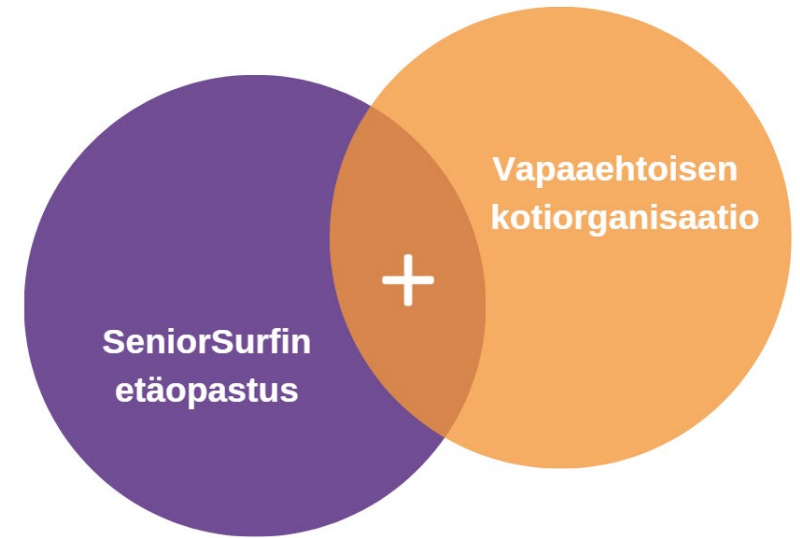
Käsittelijänä

- Pääset tutustumaan kaikkiin tulleisiin etäopastuspyyntöihin
- Hyväksyt opastuspyyntöjä ja tarvittaessa täydennät niitä puheluilla opastettavalle
- Pääset sisään Clara-järjestelmään

Vapaaehtoisen tuki

SeniorSurfin etäopastus

- Vapaaehtoisten koulutus ja tuki palvelua ja etäopastusta varten
 - Verkkokoulutus
 - Vertaistapaamiset
 - Viestintäkanavat
- Etäopastusten tuki
 - Etäopastuspyyntöjen vastaanotto ja jakaminen HelpingAppin kautta
 - Puhelinjärjestelmä ja ohjelmat opastuksia varten
 - Tekninen tuki



Kotiorganisaatio

- Vapaaehtoiset ovat edelleen kotiorganisaation vapaaehtoisia
 - Digiopastajien peruskoulutus ja perehdytys
 - Tuki vapaaehtois- ja opastustoiminnalle

Vapaaehtoisena mukaan etäopastukseen

- Keskustele oman yhdistyksen digiopastuksesta vastaavan kanssa, kerro mielenkiinnostasi.
- Lähetä sähköpostia osoitteeseen helppari@vtkl.fi, niin neuvomme sinut eteen päin.
- Mukaan voi lähteä milloin tahansa. Verkkokoulutuksemme on aina auki.
- Neljä uusien vapaaehtoisten infotilaisuutta vuodessa. Seuraavat:
 - Pe 17.2. klo 13–14.30
 - Ti 4.4. klo 10–11.30
- Toiminnan kevätkausi päättyy juhannuksena. Syyskausi alkaa elokuun alussa.



Vanhustyön keskusliitto
CENTRALFÖRBUNDET FÖR DE GAMLAS VÄL RY

Etäopastuksen kehittäminen

SeniorSurfin etäopastus

- Palvelun lanseeraus 6.3.2023
- Kehittäjäryhmät 2023
 - Etäopastus
 - Vapaaehtoisten koulutus ja tuki
 - Viestintä
- Chat ja usein kysytyt kysymykset, syksy 2023
- Muu ajankohtainen kehittämistyö

Etäopastaminen

- Etäopastamisen toimintatavat ja lainalaisuudet
 - Organisaatiohaastattelut 2022 ja verkostotyöskentely 2023
- Digiosallisuuden mittaaminen
 - Mittarien kehittäminen (aloitettu 2022), jatkuu 2023
- Palautteen ja tilastotiedon hyödyntäminen
 - Valtakunnalliset tilastot
 - Palaute palveluntuottajille
- Tukimateriaalit

Keskustelu: Etäopastus

1. Etäopastukseen liittyvät oletukset ja ennakkoluulot

- Mitkä asiat voivat mietityttää opastajaa?
- Entä opastettavaa?

2. Etäopastuksesta viestiminen - vaikuttaminen

- Mitä teemoja etäopastukseen liittyen olisi hyvä nostaa julkiseen keskusteluun?
- Missä olisi hyvä olla esillä?

3. Opastajien tuki ja koulutus

- Millaisia koulutustarpeita etäopastukseen liittyen on?



Vanhustyön keskusliitto
CENTRALFÖRBUNDET FÖR DE GAMLAS VÄL RY

Poimintoja keskusteluista

Etäopastuksen luotettavuus

- Luottamukseen täytyy panostaa, opastuksen täytyy tuntua turvalliselta
- Tärkeä pohtia, miten luotettavuuteen liittyvistä asioista viestitään asiakkaalle opastuksen eri vaiheissa (pyyntövaihe, opastuksen alussa jne)
- Opastettavat saattavat helposti olla epäluuloisia, onko koneella tehty jotain

Tarvittavat taidot ja koulutustarpeet

- Opastajan omat taidot saattavat tuntua liian vähäiseltä
- Koulutustarpeita on paljon, sillä sovellukset tuntuvat vierailta
- Mitä kaikkea etäopastajan täytyy osata?
- Vuorovaikutukseen liittyvät asiat: opastettavan elämäntilanne tai tunnelmat, miten hän pysyy kärryillä, ajan käyttö - ehkä vaikeampaa huomioida kuin lähiopastuksessa

Viestintä

- Paikoissa joissa seniorit käyvät: palvelu-/hyvinvointikeskukset, kirjastot, srk
- Kunnat/hyvinvointialueet: terveystilaisuudet, seniori-infot, palveluohjaukset
- Printtimedia: mainokset, tiedote, juttuvinkit
- Erilaiset tilaisuudet, tapahtumat, puskaradio
- Jokaisella meistä tärkeä rooli
- Yleishyödyllinen tietoisuus Ylen kanavilla viikolla 11!



Vanhustyön keskusliitto
CENTRALFÖRBUNDET FÖR DE GAMLAS VÄL RY

Kysymyksiä ja vastauksia

Etäopastus.fi – toimiiko nettisivussa tosiaan ääkköset

- Sekä etäopastus.fi että etaopastus.fi tulevat toimimaan ja ohjautuvat samalle sivulle

Onko mainosmateriaalia jaettavaksi

- Yhteistyökumppanit ovat voineet tilata flyereita ja esitteitä etukäteen
- Etäopastus.fi –sivulle tulee pdf-tiedostot tulostettavaksi
- Isompia määriä voi tilata maksutta helppari@vtkl.fi

HelpingApp – eri toimijoiden yhteispeli

- Jos opastaja käyttää HelpingApp-sovellusta esim. Helsinki Mission vapaaehtoisena, hän voi liittää SeniorSurf etäopastuksen samoille tunnuksille ja aloitusnäköymästä valitsee kumman tahon opastuspyyntöjä haluaa selata

Korvaako palvelu eri yhdistysten oman etäopastuksen?

- Jokainen yhdistys päättää tämän itse. Käytännössä yhdistykset voivat linkata omille sivuilleen etäopastus.fi –palvelun, jonka kautta etäopastuspyynnöt jatkossa jätetään. Palvelu vähentää paikallisten yhdistysten hallinnollista työtä, mutta opastajat ovat edelleen oman yhdistyksensä vapaaehtoisia ja saavat esim. opastustilastonsa itselleen.



Vanhustyön keskusliitto
CENTRALFÖRBUNDET FÖR DE GAMLAS VÄL RY

Kiitos!

www.seniorsurf.fi

emmaleena.niemi@vtkl.fi

eero.tuomenoksa@vtkl.fi

 [@SeniorSurfSuomi](https://twitter.com/SeniorSurfSuomi)

 [@SeniorSurf Suomi](https://www.facebook.com/SeniorSurfSuomi)

