

Tryghed & tillid

Hjælp og vejledning

Hjælp og vejledning

Vi anbefaler, at brugerne af it-caféen kan få hjælp og vejledning til en vifte af digitale selvbetjeningsløsninger samt betjening af digitale enheder og vejledning i it-sikkerhed

1. Er der hjælp til installering og betjening af de mest almindelige digitale velfærdsløsninger?

Det gælder fx også de mest almindelige apps på sundhedsområdet, der er udviklet af leverandører som fx apoteker og læger.

2. Er der hjælp til login og MitID?

Det gælder fx oprettelse på nye enheder, bestilling af kodeviser og kodeoplæser samt ændringer, der kan foretages på mitid.dk.

3. Er der hjælp til at anvende tablets og smartphones?

Det gælder forskellige styresystemer som Android og iOS samt hjælp til pc'er (Windows og macOS), samt hjælp til installation og opdatering.

4. Er der vejledning og støtte i forhold til it-sikkerhed og svindel?

Det gælder ift. e-mail, sms og færdsel på internettet.

Tilgængelighed

Bemanding

Omfang

Synlighed

Markedsføring

Indretning

Temaarrangementer

Stemning & værtskab

Tryghed & tillid

Hjælp og vejledning

Tilgængelighed

Vi anbefaler, at it-caféen så vidt muligt er tilgængelig for alle ældre, uanset deres fysiske tilstand og mulighed for at kunne transportere sig selv

1. Er det nemt nok at komme til it-caféen med offentlige transportmidler?

Som fx bus og tog

2. Er der handicapvenlige faciliteter?

Som fx elevator, rampe og handicapvenligt toilet

3. Er der mulighed for at bestille hjemmebesøg?

Fx hvis nogle ældre har svært ved at komme ud af huset, eller hvis de har problemer med udstyr, der ikke kan transporteres til caféen?

Tilgængelighed

Bemanding

Omfang

Synlighed

Markedsføring

Temaarrangementer

Indretning

Stemning & værtskab

Tryghed & tillid

Hjælp og vejledning

Bemanding og Rekruttering

Vi anbefaler, at it-caféen så vidt muligt er bemandet af frivillige, der har forskellige kompetencer og interesser inden for it

1. Er der mindst to frivillige til stede i åbningstiden?

Og har de klare roller og ansvarsområder, så de kan supplere hinanden?

2. Er der it-frivillige, der kan hjælpe brugerne med at løse forskelligartede it-problemer?

Fx i relation til MitID, Digital Post, e-mail og sundhedsapps m.v. Er der også it-frivillige, der afholder kurser eller temadage om forskellige emner, fx smartphone, tablet, pc, sociale medier, sikkerhed, online shopping osv.? (Se Temaarrangementer)

3. Er der en frivillig, der fungerer som vært eller værtinde?

Som fx sørger for at byde de besøgende velkommen, servere kaffe og kage, skabe en god stemning og informere om Ældre Sagens aktiviteter og tilbud i øvrigt?

Se i øvrigt under "Stemning og værtskab"

Tilgængelighed

Bemanding

Omfang

Synlighed

Markedsføring

Temaarrangementer

Indretning

Stemning & værtskab

Tryghed & tillid

Hjælp og vejledning

Omfang

Det er op til lokalafdelingerne at afgøre, i hvilket omfang den enkelte it-café har åbent for at løse de lokale behov, samt i hvilket omfang man tilbyder it-hjælp i hjemmet

Stemning & værtskab

Tilgængelighed

1. Er der basis for at holde mere åbent?

Ville behovet være større, hvis det var mere synligt?

2. Er der som minimum én åben it-café i kommunen i sommerperioden (juni, juli og august)?

Hvis ikke, er det en god idé, at lokalafdelingerne koordinerer dette. Ældre har behov for it-hjælp hele året.

3. Er der basis for at lægge it-café-aktiviteterne sammen med andre café-arrangementer eller i forlængelse af øvrige sociale aktiviteter i lokalafdelingen?

Dette kan fremme kontakten til flere potentielle brugere.

4. Er der et tilbud om it-hjælp i hjemmet (evt. som it-besøgsven over flere gange)?

Fx pga. handicap, svækkelse, manglende transportmuligheder eller andre udfordringer.

Indretning

Bemanding

Temaarrangementer

Omfang

Markedsføring

Synlighed

Tryghed & tillid

Hjælp og vejledning

Synlighed

Vi anbefaler, at it-caféen er så synlig som muligt for både potentielle og eksisterende besøgende

1. Er der tydelig skiltning og belysning, der gør det let at finde stedet?

Fx med et eller flere beachflag – gerne udenfor bygningen også.

2. Er der en informationsside på lokalafdelingens hjemmeside og også gerne en Facebook-side?

Fx hvor man kan se åbningstider, kort, kontaktoplysninger, program for kurser og temadage, billeder og anmeldelser fra tidligere besøgende osv.

3. Er der flyers, plakater og annoncer, der reklamerer for it-caféen?

Fx i lokale aviser, blade, butikker, biblioteker, lægehus, plejehjem osv.

Tilgængelighed

Bemanding

Omfang

Synlighed

Markedsføring

Temaarrangementer

Indretning

Stemning & værtskab

Tryghed & tillid

Hjælp og vejledning

Markedsføring

Vi anbefaler, at it-caféen markedsfører og annoncerer sig selv på en måde, der tiltrækker den brede skare af ældre, der føler sig digitalt udfordret

1. Har it-caféen et klart og tydeligt budskab om, hvad man kan få hjælp til?

Og fx hvad den i øvrigt tilbyder af aktiviteter og arrangementer?

2. Har it-caféen et navn og bærer det Ældre Sagens logo?

Fx så der er let at huske og genkende.

3. Benytter I forskellige kanaler og metoder til at nå ud til deres målgrupper?

Som fx mund-til-mund, sociale medier, nyhedsbreve, events, samarbejder med andre organisationer osv.

4. Betjener kommunikationen sig af almindeligt hverdagsprog og fokuserer på, hvad de digitale løsninger kan bibringe?

Fx ved at benytte målgruppernes egne ord og sprog.

Tilgængelighed

Bemanding

Omfang

Synlighed

Markedsføring

Stemning & værtskab

Indretning

Temaarrangementer

Tryghed & tillid

Hjælp og vejledning

Temaarrangementer

Vi anbefaler, at it-caféen om muligt afholder relevante, aktuelle og interessante temaarrangementer for en bred skare af ældre

- 1. Er der en balance mellem valg af temaer?**
Fx mellem grundlæggende og avancerede emner og mellem informative og inspirerende temaer.
- 2. Er temaarrangementerne tilpasset forskellige ældregruppers behov og ønsker?**
Er der grupper af ældre, der kunne dækkes ind med nye tilbud og inspiration? (jf. Ældre Sagens inspirationskatalog)
- 3. Sigter temaerne på at involvere deltagerne?**
Fx med hensyn til indhold og tilrettelæggelse.
- 4. Er der mulighed for at give feedback?**
Også i forhold til at komme med forslag til fremtidige temaer eller prioritere med forskellige idéer.
- 5. Er der inspirerende temaarrangementer, der kan være med til at åbne it-udfordredes øjne for alle de muligheder it giver?**
Fx ved at gribe fat ønsker, hobbyer, interesser og muligheder for at styrke det gode liv.

Stemning & værtskab

Tilgængelighed

Indretning

Bemanding

Temaarrangementer

Omfang

Markedsføring

Synlighed

Tryghed & tillid

Hjælp og vejledning

Indretning

Vi anbefaler, at it-caféen er indrettet så den både er hyggelig, rummelig og funktionel

1. Er indretningen med til at skabe en tryk og imødekomende atmosfære?

Har man egne lokaler, kan dette fx ske gennem valg af møbler, belysning, planter og billeder på væggene, som vi kender det fra almindelige caféer.

2. Lever indretningen om til behovene?

Fx i forhold antallet og kvaliteten af borde og stole, eller antallet af stikkontakter og wi-fi til at forbinde brugernes enheder m.v.

3. Ligger Ældre Sagens vilkår og rammer for at modtage it-hjælp synligt fremme, eller hænger på væggen?

Husker I at præsentere disse for brugerne, inden de får hjælp?

4. Er der så også plads til at opstille en projektor eller en skærm?

Gælder primært i forhold til kurser eller temadage i lokalerne

Hent plakat

Tilgængelighed

Bemanding

Omfang

Synlighed

Markedsføring

Temaarrangementer

Indretning

Stemning & værtskab

Tryghed & tillid

Hjælp og vejledning

Stemning og værtskab

Vi anbefaler, at it-caféen har en åben og inviterende stemning, der byder ind til fællesskab og følger vores principper for *Det gode værtskab*

1. Er vi venlige, hjælpsomme, tålmodige og respektfulde over for de besøgende?

Lytter vi fx nok til deres spørgsmål, problemer og historier?

2. Er atmosfæren og tonen hyggelig og afslappet?

Kan ældre føle sig trygge og tilpasse, og kan brugerne møde andre med samme interesser og udfordringer?

3. Er der mulighed for at kunne slukke tørsten?

Fx En kande med vand, måske kaffe/te og om muligt en ostemad, en kiks eller et stykke kage. Eventuelt kan det arrangeres, at deltagere der kommer tit (som en del af en tilbagevendende aktivitet) på skift medbringer fx kage.

4. Er der andre aktiviteter, der kan være med til at skabe socialt samvær og fællesskab?

Hent "Det gode værtskab"

Tilgængelighed

Bemanding

Omfang

Synlighed

Markedsføring

Temaarrangementer

Indretning

Stemning & værtskab

Tryghed & tillid

Hjælp og vejledning

Tryghed og tillid

I en tid med stigende digital svindel bliver den enkelte borger nødt til at forholde sig stadig mere kritisk og vagtsom i forhold til alle typer af (digitale) henvendelser. Det kan virke stærkt bekymrende og også truende for den enkeltes muligheder for at turde tage del i de digitale fællesskaber og udnytte de digitale muligheder

1. Er it-caféen en "sikker havn"?

Et sted hvor alle kan komme ind og føle sig trygge – både frivillige og dem, der får hjælp.

2. Er der fokus på danskere med en anden etnisk baggrund?

15 % af befolkningen er enten indvandrere eller efterkommere.

3. Er der fokus på køn?

Mænd og kvinder kan have det forskelligt med at bede andre om hjælp.

4. Er der fokus på personer med særlige udfordringer?

Hver 10. dansker har psykiske udfordringer, og hver 3. dansker får en diagnose i løbet af livet. Tryghed kan være en afgørende faktor for at turde bede om hjælp, hvis man fx har angst.

Stemning & værtskab

Tilgængelighed

Indretning

Bemanding

Temaarrangementer

Omfang

Markedsføring

Synlighed