



Recomandări de politică generală

Sectorul Serviciilor Sociale

Strategii cheie și conținuturi privind competențele digitale pentru hibridizarea locurilor de muncă în Sectorul Serviciilor Sociale

CONTEXT

Acest document conține un set de recomandări bazate pe atelierele desfășurate în cadrul proiectului ACSOL Erasmus+, de către grupurile de lucru, referitor la domeniul serviciilor sociale în Marea Britanie, Italia, România și Țara Bascilor (Spania).

Considerațiile generale estimează că dezvoltarea și formarea competențelor digitale se vor dovedi cruciale pentru menținerea locului de muncă, în fața schimbărilor tehnologice și a impactului crizei COVID 19 asupra locurilor de muncă și a condițiilor de pe piața muncii.

Atelierele de lucru au fost desfășurate cu diferiți parteneri, reuniți pe modelul „triplu helix”: angajatorii, reprezentanți ai organizațiilor educaționale, sindicate și instituții culturale, asociații, factorii de decizie politică / ai administrațiilor locale. Obiectivul comun a fost identificarea oportunităților, nevoilor și riscurilor transformării digitale, a abilităților digitale cheie, precum și a unor propuneri privind formarea de competențe digitale în cadrul grupului țintă.

Pe baza datelor colectate în regiunile menționate, au rezultat recomandări și strategii la nivel sectorial, astfel încât Uniunea Europeană să răspundă mai bine atât nevoilor de competențe digitale ale angajaților, cât și nevoilor angajatorilor din sectorul serviciilor sociale din Europa.

PROVOCĂRI

Izbucnirea pandemiei de COVID 19 a schimbat fundamental Europa și lumea într-un timp foarte scurt. Sectorul serviciilor sociale a fost printre sectoarele cel mai serios afectate. Abordarea provocărilor asociate cu această situație a adus din ce în ce mai mult în atenție importanța transformării digitale și a modalităților sale de realizare în sectorul serviciilor sociale.

Analiza a evidențiat că sectorul serviciilor sociale reprezintă astăzi unul dintre sectoarele cel mai puțin digitalizate. Obstacolele în calea digitizării includ: niveluri scăzute de competențe digitale în rândul personalului, lipsa de înțelegere a importanței tehnologiilor digitale și a modului în care acestea pot fi utilizate în domeniu și lipsa oportunităților de formare.

La fel ca multe alte sectoare și industrii, serviciile sociale sunt influențate de impactul în creștere al tehnologiilor digitale. Tehnologia digitală a fost dezvoltată și introdusă pentru a comunica, stoca și

schimba informații, dar și pentru a crea noi cadre pentru procesele de învățare. Pentru sectorul serviciilor sociale, acest fapt creează noi oportunități în viitor care să conducă la:

- eficientizarea furnizării de asistență socială;
- permiterea persoanelor care au nevoie de îngrijire și sprijin să obțină un control mai mare;
- proiectarea unor forme de sprijin și alternative complet noi;
- crearea de noi tipuri de servicii și diversificarea acestora.

Pandemia va avea un impact de durată asupra realității social-economice iar acest lucru vine într-un moment în care Europa traversează schimbări demografice și societale profunde. În următoarele decenii, proporția și numărul persoanelor în vârstă din Uniunea Europeană va crește. Astăzi, 20% din populație are peste 65 de ani și până în 2070 aceasta va fi de 30%. Proporția persoanelor de peste 80 de ani este de așteptat să se dubleze cu peste 13%, până în 2070. Numărul de persoane care pot avea nevoie de îngrijire pe termen lung în Uniunea Europeană este de așteptat să crească de la 19,5 milioane în 2016 la 23,6 milioane în 2030 și la 30,5 milioane în 2050.

Îmbătrânirea populației și creșterea speranței de viață vor spori cererea generală pentru servicii de sănătate și de îngrijire pe termen lung¹. Acest lucru este legat de o serie de alte provocări ce vor schimba sistemul actual de servicii sociale și de îngrijire. Aceasta include:

- proporție în creștere a cererii de servicii de îngrijire la domiciliu;
- modificări ale tiparelor de consum și de viață activă / plină;
- cererea crescută de sănătate, bunăstare și îmbătrânire sănătoasă; transformarea ofertei de sănătate și wellness;
- modificări ale interacțiunilor profesionale cu pacientul, de ex. creșterea îngrijirii non-directe, medicină preventivă, telemedicină, utilizarea de smartphone-uri și biosenzori pentru diagnostic și monitorizare etc.;
- creștere a cererii de profesioniști calificați în îngrijire.

Tehnologiile digitale sunt considerate din ce în ce mai importante în susținerea acestor schimbări. În viitor, asistența digitală va deveni un element de prevenire, îngrijire, sprijin și reabilitare. Astăzi deja, o mare parte a activităților de documentare se realizează digital. Astfel se modifică și rolul profesional al personalului de îngrijire. Dezvoltarea rapidă spre digitalizarea profesiilor din asistența socială necesită o aprofundare a măsurilor de sprijin necesare pentru inovarea proceselor și serviciilor de îngrijire personală, atât în instituțiile de spitalizare, cât și în îngrijirea la domiciliu.

Competențele digitale sunt necesare pentru a asigura că potențialitățile digitale sunt utilizate cu încredere și în siguranță de către persoanele care au nevoie de îngrijire, îngrijitorii lor și îngrijitorii profesioniști și că au o valoare adăugată vizibilă. Aceasta include, mai presus de toate, dobândirea de noi competențe profesionale prin procese de formare continuă.

Tocmai aceste activități ar trebui să contribuie la reducerea zonelor problematice actuale și a lacunelor. Pe de altă parte, dezvoltarea competențelor digitale nu este încă o parte explicită a calificării și a formării profesionale cerută în domeniu. De asemenea, este necesară construirea unei mentalități digitale în rândul angajaților și a managerilor din cadrul organizațiilor. Necesitatea unui program educativ de alfabetizare digitală include necesitatea instruirii personalului de asistență

¹https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/new-push-european-democracy/impact-demographic-change-europe_en

medicală și de asistență socială în utilizarea dispozitivelor digitale și a datelor despre starea pacienților. Condițiile-cadru corespondente trebuie definite și proiectate în acest scop.

ABILITĂȚI DIGITALE ÎN SECTOR

În cadrul diferitelor ateliere de lucru, un punct de interes a fost obținerea de informații privind abilitățile digitale pe care participanții le-au considerat a fi importante pentru profesioniștii din sectorul serviciilor sociale, în viitor, dar și privind lacunele existente în prezent. Pe această bază pot fi elaborate recomandări referitoare la modul în care viitoarele măsuri de sprijin ar putea fi concepute spre a promova sistematic dezvoltarea competențelor digitale.

În general, devine clar că abilitățile digitale de bază sunt necesare mai întâi în munca de zi cu zi. În esență, vorbim de abilități de învățare în ceea ce privește utilizarea datelor, de comunicare și colaborare sau abilități de creare de conținut digital. Acestea includ, printre altele:

- Utilizarea computerului;
- Utilizarea e-mailului;
- Utilizarea suitei sau a programelor Microsoft Office;
- Utilizarea principalelor motoare de căutare pe internet;
- Utilizarea rețelelor sociale (inclusiv WhatsApp);
- Folosirea instrumentelor de comunicare online (Zoom, Google Meet);
- Introducerea de informații pe o tabletă/computer;
- Utilizarea de aplicații specifice pentru a controla sănătatea clientului.

Din perspectiva procesului, aceste abilități digitale fundamentale au drept scop, în primul rând, sprijinirea activităților tipice de îngrijire de zi cu zi. De pildă:

- aptitudini valorizate în activitățile de îngrijire la domiciliu,
- coordonarea cu supervizorii și colegii de muncă;
- comunicarea între clienți și familii;
- monitorizarea zilnică a stării de sănătate a pacientului.

De asemenea, trebuie avute în vedere și evoluțiile viitoare asociate cu avansarea digitalizării în sectorul serviciilor sociale și care, prin urmare, pot exercita o influență asupra competențelor digitale necesare. Acestea pot fi potențial multiple și, prin urmare, ar trebui să servească drept sugestie privind modul în care pot fi încorporate în programele de formare și programele de învățământ. Câteva exemple sunt:

- utilizarea de instrumente legate de siguranța utilizatorului;
- utilizarea de instrumente de comunicare și management;
- cunoștințe de utilizare a dispozitivelor și a aplicației pentru teleasistență la distanță;
- utilizarea de instrumente de tip „smart home”;
- efectuarea de achiziții online, programări online etc.;
- cunoștințe informatice la nivel de utilizator: gestionarea datelor și a diverselor registre, cunoașterea sistemelor informatice;
- abilitățile sporite în generarea de soluții la probleme, folosind instrumente digitale.

RECOMANDĂRI

O serie de recomandări rezultă din provocările și nevoile regionale identificate, cu scopul de a sprijini atât transformarea digitală a sectorului serviciilor sociale, cât și dezvoltarea competențelor și abilităților digitale individuale la nivel european.

Profesionalizarea sectorului

Accesul la formare în domeniul serviciilor sociale (incluzând aici și îngrijirea sau asistența medicală la domiciliu) diferă considerabil în Europa. De exemplu, Luxemburg, Austria și Germania au cele mai scăzute cerințe de intrare pentru formare în îngrijirea sănătății și asistență medicală. Ceilalți 24 de membri ai Uniunii Europene necesită 12 ani de școlarizare, ca o condiție pentru formarea în asistență medicală. De asemenea, acolo profesioniștii în îngrijire urmează cursuri de formare academică.

Fie că activează în învățământul academic sau în formarea profesională, va fi importantă integrarea dobândirii competențelor digitale în curricula de formare a persoanelor ce asumă sarcini profesionale de îngrijire.

O nevoie centrală constă în descrierea explicită a competențelor de informare și comunicare specifice profesiei (competențe TIC), privind tehnologiile inovatoare de îngrijire și asistență socială. Fuziunea în creștere dintre tehnologie și îngrijirea medicală va schimba permanent sectorul și competențele necesare. Profesia trebuie să facă față acestor evoluții, pentru întâmpina adecvat provocările viitoare la diferite niveluri. Bazele trebuie deja puse pentru formarea în îngrijire medicală și trebuie să continue pe toată durata dezvoltării profesionale. Pentru ca aceasta să reușească, problematicii tehnologiei și a digitalizării este necesar să li se acorde o atenție mult mai mare în programele de pregătire și formare. În plus, o implementare obligatorie a elementelor digitale în predare este indispensabilă, spre a crea o bază uniformă de cunoștințe în rândul tuturor absolvenților.

Un alt domeniu de acțiune pentru îmbunătățirea profesionalizării sectorului de asistență socială și îngrijire este luarea în considerare a lucrătorilor cu relații de muncă nesigure și fragile, care de multe ori sunt slab calificați ori lucrează cu normă parțială iar adesea (în multe țări Occidentale) au și un background de imigrație. Tocmai aici trebuie găsite modalități de îmbunătățire a condițiilor de muncă, inclusiv prin calificare digitală. Propunerile din cadrul Grupului Triple Helix din Țara Bascilor, pentru asistenți de îngrijire la domiciliu, au fost descrise ca exemple de bune practici pe acest subiect. Mai jos sunt câteva concluzii relevante în acest sens.

Dacă lucrătorii în domeniul asistenței sociale, din cauza volumului de muncă sau a responsabilităților familiale, întâmpină adesea dificultăți deosebite în a accesa formare oficială necesară pentru a obține calificarea de îngrijitori, același lucru este valabil și pentru orice acțiune de formare complementară, centrată pe competențe digitale. Prin urmare, este esențială

- Revizuirea în mod general și exhaustiv a ofertei actuale de formare în competențe digitale, oferită grupului de asistenți de îngrijire (asistenți sociali), îmbunătățirea și actualizarea conținuturilor;
- Crearea de itinerarii de instruire care să abordeze situații particulare sub formă de „proiecte singulare”, proiecte ad-hoc cu orare flexibile și o metodologie diferită de cea standard;
- Promovarea acestei formări complementare de competențe digitale, recomandând ferm finalizarea cursurilor respective;
- Creșterea conștientizării în rândul utilizatorilor și a rudelor acestora, pentru a permite asistentului de îngrijire să participe la cursurile de formare.

Crearea de oportunități de formare la locul de muncă – Necesitatea unei arte a învățării orientate spre competențe

Calificările sunt supuse proceselor actuale de schimbare în contextul digitalizării. Focusul trebuie să fie pe învățarea auto-organizată care să susțină dezvoltarea competențelor ce contribuie la modelarea transformării digitale. Ele ar trebui și să țină seama de nevoia crescută de comunicare digitală și colaborativă în viața cotidiană. Asemenea procese de învățare pot fi găsite în conceptele de calificare profesională actuale, cât și în alte contexte de învățare, de multe ori încă prea puțin luate în considerare. În prezent, majoritatea angajaților nu dețin abilități digitale de bază. Prin urmare, nucleul instruirii ar trebui să se concentreze mai întâi pe aceste categorii de competențe.

Opțiunile sunt multiple și pot porni de la stabilirea unui prag minimal de competențe digitale (de ex. În Marea Britanie 80% din respondenții în cadrul unui sondajului ACSOL utilizează telefonul mobil 80%, 75% utilizează computerul și 35% utilizează iPad-uri) până la amenajarea unui spațiu la locurile de muncă (de exemplu, zone rezidențiale, spitale etc.), pentru puncte / stații de învățare, active în anumite ferestre de timp, astfel încât lucrătorii să își poată planifica activitățile în consecință ori încurajarea învățării mixte interactive. Scenariile arată diferite moduri de combinare a fazelor față în față și online, care, în funcție de nevoile de învățare și de grupul țintă, au sens pentru atingerea obiectivelor de învățare preconizate. De exemplu, învățarea mixtă îmbracă aspectul important al schimbului colegial și al cooperării în cadrul proceselor de învățare și asigură astfel legătura cu practica de lucru a cursanților.

Învățarea la locul de muncă înlocuiește formarea și cursurile clasice, care au fost, multă vreme, regula în majoritatea organizațiilor. Activitățile de îngrijire necesită mult timp implică responsabilități multiple. De asemenea, în multe unități de spitalizare, precum și în îngrijirea la domiciliu, personalul este adesea foarte important și trebuie menținut în activitate. Prin urmare, modalitățile clasice de formare nu sunt, deseori, calea adecvată pentru instruirea personalului de îngrijire. În special în ceea ce privește construirea competențelor digitale, învățarea prin muncă oferă mai multe oportunități de a reacționa rapid și eficient la noile dezvoltări sau inovații tehnologice. Formarea trebuie să fie planificată pentru a oferi experiență și îndrumări cu privire la competențele digitale necesare efectiv la locul de muncă.

Dezvoltarea de programe pentru calificări adiționale

Digitalizarea avansează în toate domeniile de activitate, inclusiv în profesiile legate de asistența socială și medicală. Din ce în ce mai mult, robotica, sistemele robotizate, tehnologiile de asistență a persoanelor cu dizabilități, instrumentele de „e-sănătate” (folosirea comunicațiilor electronice și a tehnologiei informației în sectorul sănătății) și produsele de telemedicină sunt integrate din ce în ce mai mult în serviciile de îngrijire a sănătății și în asistența socială și medicală. Digitalizarea în sectorul serviciilor sociale, poate oferi valoare adăugată pentru lucrătorii în domeniu și pentru cei care au nevoie de îngrijire, dar necesită și competențe suplimentare, care nu sunt încă suficient luate în considerare în educația și formarea continuă.

Educația și formarea continuă ar trebui să facă parte integrantă din instituțiile de îngrijire și asistență socială pentru a menține și extinde calificările profesionale ale personalului și pentru a asigura conformitatea cu orientările și standardele actuale.

Dezvoltarea programelor de calificare poate avea loc și prin cooperare regională, care poate însoți procesul pe termen lung. Ca recomandare, înființarea de grupuri de lucru care să implice autorități publice, instituții de formare și companii, pentru a analiza constant rolul și utilitatea noilor tehnologii

În sectorul serviciilor sociale, poate constitui un bun suport în direcția susținerii dezvoltării domeniului în contextual digitalizării

Măsuri de promovare a managementului schimbării și a unei culturi a inovației

Analiza a relevat, în multe cazuri, că este necesară deschiderea și sensibilizarea diferitelor grupuri țintă din sector cu privire la subiectul digitalizării și la importanța dezvoltării competențelor digitale.

Rezultatele au arătat că, în general, există o lipsă de oportunități de formare pentru personalul din sectorul serviciilor sociale și că această lipsă și nevoia de autodezvoltare sunt recunoscute de către lucrători. Cu toate acestea, mulți angajatori nu recunosc nevoia de a promova competențele digitale. Adesea, faptul poate fi văzut în special în instituțiile private mai mici. Există potențiale puncte de plecare pentru a sublinia importanța competențelor digitale în acest sector

- Construirea unei abordări de jos în sus: structurarea viitoarelor activități de învățare și formare pe baza nevoilor actuale și a nevoilor de formare ale personalului de îngrijire;
- Învățare colegială (de exemplu, intergenerațională);
- Dezvoltarea de cursuri la nivel de stat – sau asociații – pentru a sensibiliza decidenții vizavi de transformarea digitală și nevoile de calificare, și dezvoltarea unor rețele interne și externe de schimb de cunoștințe și practici.

Despre proiectul ACSOL

2020-1-ES01-KA226-VET-096242

Titlul proiectului: **Acquiring crisis-proof skills through online learning**

Durata proiectului: 01.05.2021 – 30.04.2023

Pagina web a proiectului: <https://www.lanbide.euskadi.eus/erasmus+/-/acsol/>

Partenerii de proiect:

