Warszawa, 19.08.2019 r.

# **KOMUNIKACJA Z SENIORAMI -** Podsumowanie spotkania grupy roboczej

## Cel spotkania

Spotkanie - zorganizowane z inicjatywy dzielnicowej rady seniorów - miało miejsce w Urzędzie Dzielnicy Śródmieście, w dniu 29.05.2019 roku. Celem spotkania była poprawa komunikacji
ze starszymi mieszkańcami Śródmieścia. Z dostępnych badań wynika, że do około 50 % seniorów,
nie docierają informacje o istotnych dla tej grupy wydarzeniach, szeroko rozumianych formach wsparcia itp. Barierą w dostępie do informacji jest m.in. wykluczenie cyfrowe. Podczas spotkania celowo pominięto więc elektroniczne formy przekazu.

## Uczestnicy

 W spotkaniu uczestniczyli przedstawiciele następujących instytucji: Wydziału Kultury i Sportu, Domu Kultury „Śródmieście”, Śródmiejskiej Biblioteki, Centrum Pomocy Społecznej, Zakładu Gospodarowania Nieruchomościami, Rady Osiedla Oleandrów, magazynu „Pokolenia” oraz Rady Seniorów Dzielnicy Śródmieście.

## Przedmiot dyskusji

Punktem wyjścia do dyskusji o poprawie komunikacji ze starszymi mieszkańcami były dwa zasadnicze pytania. Pierwsze – o czym informować, i drugie – jak informować.

## Podsumowanie dyskusji

## O czym informować Seniorów?

1. Możliwe formy wsparcia:
* Jaką pomoc można uzyskać będąc w trudnej sytuacji życiowej?
* Gdzie zwrócić się po pomoc?
* Informacje na temat opieki medycznej
* Informacje na temat pomocy prawnej
1. Wydarzenia kulturalne
* Duże wydarzenia miejskie / dzielnicowe
* Lokalne wydarzenia i inicjatywy
* Wydarzenia dedykowane Seniorom, osobom z niepełnosprawnością, itd.
1. Miejsca spotkań / integracji
* Miejsca aktywności lokalnej
* Grupy wsparcia
* Kluby, kółka zainteresowań
* Inicjatywy integrujące – grupy skupione wokół realizacji konkretnych zadań
1. Oferta jednostek miejskich oraz instytucji kultury
* Informowanie o tym, czym zajmują się konkretne jednostki miejskie
oraz wskazanie przykładowych spraw, z którymi można się do nich zgłosić oraz kanału kontaktu.
* Informowanie o ofercie instytucji kultury - ze szczególnym naciskiem na usługi bezpłatne oraz te dedykowane Seniorom.

## Jak informować? Narzędzia, formy.

1. Druki informacyjne:
* Ulotki
* Plakaty
* Comiesięczne informatory dot. organizowanych wydarzeń
* Biuletyny informacyjne dla Seniorów
* Ogłoszenia na tablicy w budynku / na osiedlu
* Informacja w gazetach / magazynach
1. Bezpośrednio. Kontakt osobisty jest często preferowany przez Seniorów. W związku z tym dobrze byłoby rozważyć zaangażowanie rodziny oraz osób, które np. spotykają Seniorów podczas codziennej pracy, do przekazywania ważnych informacji.
* Informowanie poprzez rodzinę / opiekunów: konieczna kampania informacyjna skierowana właśnie do nich;
* Informowanie za pośrednictwem wnuków: konieczne zadbanie o dostępność informacji
w przedszkolach / szkołach podstawowych;
* Informowanie poprzez pracowników jednostek miejskich / instytucji kultury: konieczne nawiązanie współpracy i przekazywanie aktualnych informacji / materiałów do jednostek Dzielnicy / Miasta, Centrum Pomocy Społecznej, bibliotek publicznych;
* Informowanie poprzez sąsiadów: konieczne nawiązanie współpracy i przekazywanie aktualnych informacji / materiałów do Rad Osiedli;
* Informowanie poprzez pracowników socjalnych, opiekunki domowe: konieczne nawiązanie współpracy i przekazywanie aktualnych informacji / materiałów;
* Informowanie poprzez wolontariuszy (np. harcerzy): konieczne nawiązanie współpracy, wypracowanie jej zasad i ich późniejsze wdrażanie.
1. Rozdawnictwo w miejscach spotkań Seniorów (np. przekazywanie darmowych wejściówek
na wydarzenia)
2. Poczta pantoflowa
3. Informacja telefoniczna – przekazywanie numerów telefonu, pod którymi można dowiedzieć się więcej w sprawie wydarzeń
4. Asystent informacji – informowanie o lokalnych punktach, w których można szukać informacji

## Gdzie powinny być dostępne informacje?

1. Miejsca spotkań Seniorów:
* Miejsca aktywności lokalnej
* Domy kultury, kluby itp.
* Miejsca „Przyjazne Seniorom”
1. Biblioteki publiczne
2. Osiedle:

• Klatki schodowe

* Administracje Domów Komunalnych
* Administracje Spółdzielni Mieszkaniowych
* Siedziby Rad Osiedli
1. Przychodnie
2. Placówki Centrum Pomocy Społecznej
3. Miejsca publiczne
* Otwarte tablice ogłoszeniowe (gabloty, słupy ogłoszeniowe)
* Gazetniki
* Komunikacja miejska
1. Kościół
2. Przedszkola i szkoły podstawowe

## Jakie warunki muszą spełniać informatory?

1. Czytelność:
* duży rozmiar czcionki (ok. 14 pkt),
* wyróżnione najważniejsze informacje i nagłówki,
* niełączenie zbyt wielu typów czcionek na jednej stronie,
* wyraźne odstępy między informacjami,
* zachowanie wysokiego kontrastu pomiędzy tekstem a tłem,
* wykorzystywanie grafik, zdjęć, które zobrazują treść i ułatwią jej odbiór.
1. Minimum słów, maksimum treści
2. Wyłącznie konkrety – wybór najważniejszych informacji
3. Wykorzystanie zasad prostej polszczyzny – jasne komunikaty, zrozumiała treść.
4. Przygotowanie materiału zgodnie z zasadą, że ma reklamować w pierwszej kolejności usługę / wydarzenie – nie instytucję.
5. Uwzględnienie informacji pomocniczych:
* Numery telefonów
* Dostępność miejsc dla osób starszych i z niepełnosprawnością (bariery architektoniczne, obecność windy, podjazdów)
* Informacja o tym, czy zajęcia/wydarzenia są bezpłatne, czy dostępne za odpłatnością.

## Inne kwestie poruszone podczas dyskusji

1. Wyzwania związane z produkcją i dystrybucją materiałów informacyjnych:
* Zaangażowanie kosztowe - produkcja materiałów na szeroką skalę wymaga dużego budżetu przeznaczonego na ten cel.
* Ogrom informacji, szum informacyjny – zbyt duża ilość informacji sprawia, że są one „nie do przerobienia”. W związku z tym konieczna jest **selekcja**.
* Wyzwania dotyczące selekcji materiałów i ich dystrybucji. Kto powinien to robić? Według jakich zasad?
* Kwestia zaangażowania pracowników jednostek / instytucji – szeroki zakres dodatkowych obowiązków może kolidować z bieżącą pracą.
1. Efektywność przekazywanych informacji
* Seniorzy, którzy chcą się angażować, często potrafią znaleźć informacje np. o zajęciach - niekoniecznie potrzebują informacji dostarczanej bezpośrednio do domu, to nie ona ich przekonuje / motywuje.
* Samo wywieszenie plakatu czy wrzucenie ulotek niekoniecznie działa - informowani są ci, którzy niekoniecznie chcą się angażować.
* Ulotki wrzucane do skrzynek pocztowych z ofertami dzielnicowych usług dla Seniorów giną w gąszczu ulotek komercyjnych i nie przynoszą oczekiwanego efektu.
1. Dzielenie mieszkańców na Seniorów i nie-Seniorów – nieuzasadnione zwłaszcza w przypadku dużych wydarzeń.
2. Niezintegrowana społeczność sąsiedzka.
3. Mała rozpoznawalność Rad Osiedli, Rady Seniorów.
4. Wobec wyzwań technologicznych konieczna konsekwentna edukacja elektroniczna Seniorów.

Opracowanie:

Agnieszka Mróz – Zakład Gospodarowania Nieruchomościami w Dzielnicy Śródmieście

Halina Lipke – Rada Seniorów Dzielnicy Śródmieście

Barbara Borkowska – Rada Osiedla Oleandry w Dzielnicy Śródmieście.