



Με τη συγχρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

C@RE

augmented reality approach
for personal care



KLAIPĖDOS
VALSTYBINĖ
KOLEGIJA



OPENCERTIF



idec

step by step
PARENTS ASSOCIATION

learn
EUROPEAN DIGITAL TRAINING NETWORK LTD



KLAIPEDA ERNESTAS GALVANAUSKAS
VOCATIONAL TRAINING CENTRE

C@RE Επαυξημένη Κατάρτιση Για Επαγγελματίες Φροντίδας (C@RE)

Αριθμός έργου: 2022-1-LT01-KA220-VET-000086933

ΝΕΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ

ΥΠΟΒΑΘΡΟ

1.1. - Παροχή του πρώτου σχεδίου του μεθοδολογικού πλαισίου, συλλογή των σχολίων των εταίρων και έγκριση της τελικής έκδοσης με τις συμφωνηθείσες προσαρμογές

2.1 - Κατευθυντήριες γραμμές για την ενιαία οργάνωση των τοπικών ομάδων εστίασης σε όλες τις χώρες των εταίρων

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΟΜΑΔΑ (ΤΟΠΙΚΗ)

Κάθε εταίρος αποφασίζει σχετικά (κατά προτίμηση να συμπεριληφθούν άτομα με εμπειρία σε ομάδες εστίασης, π.χ. ως συντονιστές, αναλυτές δεδομένων κ.λπ.)

ΣΤΟΧΟΣ ΜΕΛΕΤΗΣ

Ο γενικός στόχος του έργου C@re είναι η υποστήριξη των εργαζομένων στους τομείς της υγείας και της κοινωνικής φροντίδας μέσω της ανάπτυξης ενός μοντέλου μάθησης που ανταποκρίνεται στις νέες απαιτούμενες δεξιότητες στην αγορά εργασίας (ψηφιακές, διαπροσωπικές/συναισθηματικές, ψυχολογικές, ηγετικές), με βασικό εργαλείο μάθησης την επαυξημένη πραγματικότητα (AR).

Αυτό θα επιτευχθεί με:

- την ανάπτυξη ενός μοντέλου πλαισίου ικανοτήτων
- την ανάπτυξη ενός εκπαιδευτικού προγράμματος
- την εισαγωγή της προσέγγισης PR στα προγράμματα μαθημάτων τους
- την ανάπτυξη μιας πλατφόρμας κινητοποίησης που θα περιλαμβάνει εκπαιδευτικό υλικό και στοιχεία επαυξημένης πραγματικότητας.

ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΜΕΛΕΤΗΣ

Για την παρούσα μελέτη θα χρησιμοποιηθεί μια ποιοτική προσέγγιση. Η μέθοδος των ομάδων εστίασης επιλέχθηκε ως τρόπος συλλογής ποιοτικών δεδομένων, αλλά και ως τεχνική για τη συγκέντρωση μεγάλου όγκου δεδομένων σχετικά με απόψεις και συμπεριφορές σε ελάχιστο χρόνο. Βασίζεται σε ομαδικές διαδικασίες και προάγει την αλληλεπίδραση μεταξύ των μελών της ομάδας, με αποτέλεσμα τη βαθύτερη διερεύνηση του εξεταζόμενου θέματος (Bowling 2014). Οι ομάδες εστίασης, μέσω στοχευμένων συζητήσεων, παρέχουν στους ερευνητές τη δυνατότητα να μελετήσουν σε βάθος ένα θέμα που τους ενδιαφέρει, συγκροτώντας ομάδες (επιλεγμένες σκόπιμα ανάλογα με τον στόχο της μελέτης) στις οποίες οι συμμετέχοντες συζητούν παρόμοιες εμπειρίες και μοιράζονται κοινά χαρακτηριστικά. Οι συμμετέχοντες καλούνται να εκφράσουν ελεύθερα τα συναισθήματά τους, τις ιδέες τους, τη συμφωνία ή τη διαφωνία τους σε ένα περιβάλλον χωρίς απειλές. Επιπλέον, οι συζητήσεις ενεργοποιούν τις αναμνήσεις και διευκολύνουν την ανταλλαγή ιδεών και απόψεων, με αποτέλεσμα την πιο εμπειριστατωμένη μελέτη του θέματος της έρευνας.

Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, όταν οι σχετικοί συμμετέχοντες δεν μπορούν να παρευρεθούν στις ομάδες εστίασης λόγω χρονικών περιορισμών ή εργασίας, χρησιμοποιείται η μέθοδος συνέντευξης για τη συλλογή των απόψεών τους.

Επίσης, σε περιπτώσεις όπου η επιλογή ομάδων συμμετεχόντων για τη διεξαγωγή διαπροσωπικών συζητήσεων στρογγυλής τράπεζας με συντονιστή ομάδας εστίασης είναι περιορισμένη, μπορεί να επιλεγούν συμμετέχοντες για διαδικτυακή συζήτηση, για παράδειγμα μέσω Zoom (ή αντίστοιχου λογισμικού).

ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ

Θα συγκροτηθούν 7 ομάδες εστίασης, μία σε κάθε χώρα, στις οποίες θα συμμετέχουν τουλάχιστον 5 εμπειρογνώμονες (συνολικά 35).

Κάθε χώρα-εταίρος θα είναι υπεύθυνη για την επιλογή του απαιτούμενου δείγματος σύμφωνα με τα προκαθορισμένα κριτήρια και λαμβάνοντας υπόψη τις τοπικές συνθήκες (π.χ. οργανώσεις, ΜΚΟ).

Μια κατάλληλη, σκόπιμη επιλεγμένη ομάδα επαγγελματιών θα κληθεί να συμμετάσχει σε ομάδες εστίασης. Θα χρησιμοποιηθεί η τεχνική της κατευθυνόμενης δειγματοληψίας, ώστε να επιτευχθεί η επιθυμητή ομοιογένεια και ετερογένεια των ομάδων.

Όλες οι συζητήσεις θα διεξαχθούν στην τοπική γλώσσα του εταίρου.

ΣΥΛΛΟΓΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Κάθε χώρα-εταίρος θα είναι υπεύθυνη για την επιλογή ενός έμπειρου ατόμου που θα συντονίζει τις συζητήσεις και ενός ακόμη έμπειρου ατόμου που θα λειτουργεί ως παρατηρητής και θα κρατά σημειώσεις. Ο συντονιστής θα χρησιμοποιεί έναν εν μέρει δομημένο οδηγό συνέντευξης κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων (Παράρτημα Ι). Στην αρχική φάση κάθε ομάδας εστίασης θα διανέμεται ένα ερωτηματολόγιο δημογραφικών στοιχείων (Παράρτημα ΙΙ).

Ο συντονιστής ξεκινά με μια γενική εισαγωγή και προχωρά στη χρήση του οδηγού συνέντευξης για να ξεκινήσει και να διευκολύνει τη συζήτηση.

Κάθε συνεδρία της ομάδας εστίασης μπορεί να ηχογραφηθεί και να απομαγνητοφωνηθεί κατά λέξη. Κατά τις συζητήσεις θα τηρούνται επίσης σημειώσεις πεδίου, ώστε να εντοπίζονται τυχόν μη λεκτικές απαντήσεις (π.χ. χειρονομίες, κινήσεις του σώματος που μπορεί να εκδηλώνουν συμφωνία ή διαφωνία με μια προφορική δήλωση ή να υποδηλώνουν δυσφορία για το υπό συζήτηση θέμα).

ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Κάθε εταίρος θα πραγματοποιήσει προκαταρκτική ανάλυση σε εθνικό επίπεδο. Σε κάθε απομαγνητοφωνημένο κείμενο, θα επισημανθούν και θα συνοψιστούν στα αγγλικά τα

σχετικά θέματα (λέξεις, φράσεις) που αφορούν το υπό μελέτη θέμα, μαζί με τη μετάφραση των σχετικών αποσπασμάτων.

Τα αποτελέσματα της ανάλυσης δεδομένων θα αποσταλούν σε όλους τους συμμετέχοντες και θα χρησιμοποιηθούν για τη σύνταξη του πνευματικού προϊόντος.

ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ

Το πρωτόκολλο της μελέτης θα υποβληθεί για εξέταση στις αρμόδιες αρχές σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία για δεοντολογική έγκριση. Όλοι οι συμμετέχοντες θα κληθούν να υπογράψουν έντυπο συγκατάθεσης για τη συμμετοχή τους στη μελέτη. Όλα τα δεδομένα θα φυλάσσονται με ασφάλεια και πρόσβαση θα έχουν μόνο τα μέλη της ερευνητικής ομάδας και μόνο για τους σκοπούς της παρούσας μελέτης. Καθ' όλη τη διάρκεια της έρευνας θα τηρείται η εμπιστευτικότητα και οι συμμετέχοντες θα έχουν το δικαίωμα να αποσυρθούν ανά πάσα στιγμή.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΩΝ ΟΜΑΔΩΝ ΕΣΤΙΑΣΗΣ

Οι ομάδες εστίασης, που διεξήχθησαν σε όλες τις χώρες-εταίρους, συγκέντρωσαν πληροφορίες από περισσότερους από 40 επαγγελματίες του τομέα της προσωπικής και κοινωνικής φροντίδας. Στους συμμετέχοντες περιλαμβάνονταν κοινωνικοί λειτουργοί, φροντιστές, νοσηλευτές, ψυχολόγοι και εκπαιδευτικοί από αστικές και αγροτικές περιοχές.

Ορισμένα βασικά ευρήματα ήταν ότι, ενώ τα βασικά ψηφιακά εργαλεία (τηλέφωνα, email, Zoom) χρησιμοποιούνται ευρέως, η εμπειρία με τα συστήματα τηλεφροντίδας και τις ψηφιακές πλατφόρμες είναι περιορισμένη και η χρήση τεχνολογιών AR/VR είναι σχεδόν ανύπαρκτη. Η ευαισθητοποίηση σχετικά με την ασφάλεια των δεδομένων ποικίλλει και τα συστήματα σε χαρτί παραμένουν ευρέως διαδεδομένα. Οι συμμετέχοντες εξέφρασαν έντονη ανάγκη για κατάρτιση στην ψηφιακή επικοινωνία, τη διαχείριση δεδομένων και τη χρήση τεχνολογιών φροντίδας.

Στον τομέα των σχέσεων και των συναισθημάτων, η ενσυναίσθηση, η συναισθηματική ανθεκτικότητα και η συνεργασία αναγνωρίστηκαν με συνέπεια ως κρίσιμα στοιχεία. Οι εργαζόμενοι συχνά εργάζονται σε περιβάλλοντα με έντονο άγχος και περιορισμένη συναισθηματική υποστήριξη από επίσημους φορείς. Ορισμένες στρατηγικές αντιμετώπισης

είναι η καθοδήγηση από ομότιμους, η ομαδική εργασία και οι άτυπες πρακτικές αυτοφροντίδας. Η συνεργασία με τις οικογένειες και τους επαγγελματίες θεωρήθηκε απαραίτητη, αλλά συχνά παρεμποδίζεται από αποσπασματικά συστήματα και ασαφείς διαδικασίες επικοινωνίας.

Οι ομάδες εστίασης επιβεβαίωσαν την ανάγκη για τις στοχευμένες ικανότητες του έργου και επεσήμαναν την έντονη ζήτηση για διαρθρωμένα, εκσυγχρονισμένα προγράμματα κατάρτισης.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

Οι εθνικές εκθέσεις της Γαλλίας, της Ελλάδας, της Ιταλίας, της Λιθουανίας, της Ρουμανίας και της Κροατίας παρέχουν μια ολοκληρωμένη επισκόπηση των νομικών πλαισίων, των δημογραφικών προκλήσεων, των συστημάτων κατάρτισης και της τεχνολογικής ολοκλήρωσης στον τομέα της φροντίδας.

Όλες οι χώρες βιώνουν ταχεία γήρανση του πληθυσμού, με αυξανόμενη ζήτηση για μακροχρόνια φροντίδα και εντεινόμενη πίεση στο εργατικό δυναμικό. Οι εργαζόμενοι στον τομέα της φροντίδας συχνά αμείβονται με χαμηλούς μισθούς, υφίστανται συναισθηματική πίεση και περιορισμένη αναγνώριση, ιδίως όσοι εργάζονται σε άτυπους ή μη πιστοποιημένους ρόλους. Αν και στις περισσότερες χώρες υφίστανται δομές νομικής κατάρτισης, τα πρότυπα προσόντων και η εφαρμογή τους ποικίλλουν, με σημαντικές ελλείψεις στην συνεχή επαγγελματική ανάπτυξη και την ψηφιακή ετοιμότητα.

Μόνο λίγες χώρες (π.χ. Γαλλία, Λιθουανία) σημειώνουν σταθερή πρόοδο όσον αφορά την ενσωμάτωση καινοτόμων τεχνολογιών στην εκπαίδευση στον τομέα της φροντίδας. Σε άλλες, όπως η Κροατία και η Ελλάδα, η εκπαίδευση παραμένει συμβατική και οι ψηφιακές δεξιότητες σπάνια λαμβάνονται υπόψη.

Οι αναλύσεις επιβεβαίωσαν την επιτακτική ανάγκη για αναβάθμιση των δεξιοτήτων, ιδίως στον τομέα της ψηφιακής επικοινωνίας, της τηλεφροντίδας και της διαχείρισης των σχέσεων/συναισθημάτων. Οι εν λόγω πληροφορίες συνέβαλαν άμεσα στη δημιουργία του Πλαισίου Ικανοτήτων C@RE και υπογράμμισαν ακόμη περισσότερο την καινοτομία και τη συμπερίληψη στην εκπαίδευση στον τομέα της φροντίδας.

ΣΥΝΟΨΗ ΤΩΝ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΈΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ

Η ανάπτυξη του Πλαισίου Ικανοτήτων C@RE ήταν το αποτέλεσμα μιας ολοκληρωμένης ερευνητικής διαδικασίας που συνδύαζε αναλύσεις της εθνικής κατάστασης και τη συλλογή ποιοτικών δεδομένων μέσω ομάδων εστίασης. Οι δραστηριότητες αυτές αποσκοπούσαν στην ανάδειξη των πραγματικών αναγκών των εργαζομένων στον τομέα της προσωπικής και κοινωνικής φροντίδας σε έξι ευρωπαϊκές χώρες και στη μετατροπή αυτών των αναγκών σε ένα δομημένο, συναφές σύνολο ικανοτήτων προσανατολισμένο στο μέλλον.

ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ: ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΣΥΣΤΗΜΙΚΩΝ ΚΕΝΩΝ

Κάθε χώρα - εταίρος πραγματοποίησε μια ενδελεχή ανάλυση της εθνικής κατάστασης, διερευνώντας βασικές πτυχές του τομέα της φροντίδας, όπως οι δημογραφικές τάσεις, τα νομοθετικά πλαίσια, τα συστήματα κατάρτισης και η χρήση της τεχνολογίας στην επαγγελματική ανάπτυξη. Τα ευρήματα αποκάλυψαν μια σειρά κοινών διαρθρωτικών προκλήσεων σε όλες τις χώρες:

Όλες οι συμμετέχουσες χώρες βιώνουν ταχεία γήρανση του πληθυσμού, γεγονός που δημιουργεί αυξανόμενη ζήτηση για μακροχρόνια φροντίδα.

Υπάρχει έλλειψη καταρτισμένων εργαζομένων στον τομέα της φροντίδας, ενώ πολλοί εξ αυτών απασχολούνται σε επισφαλείς ή άτυπες θέσεις εργασίας που δεν αναγνωρίζονται επαγγελματικά.

Παρότι υπάρχουν επίσημες δομές κατάρτισης, η εφαρμογή και η ποιότητα ποικίλλουν, ενώ παρατηρούνται σημαντικές ελλείψεις στην παροχή συνεχούς επαγγελματικής ανάπτυξης.

Οι ψηφιακές δεξιότητες δεν λαμβάνονται υπόψη με συνέπεια στα προγράμματα κατάρτισης, ιδίως σε χώρες όπως η Κροατία και η Ελλάδα, όπου η εκπαίδευση στον τομέα της φροντίδας παραμένει συμβατική και τεχνολογικά ανεπαρκής.

Αυτά τα ευρήματα τόνισαν την επιτακτική ανάγκη για αναβάθμιση των δεξιοτήτων των εργαζομένων στον τομέα της φροντίδας, τόσο σε τεχνικό όσο και σε προσωπικό επίπεδο, προκειμένου να ανταποκριθούν στις εξελισσόμενες απαιτήσεις του τομέα και να υποστηρίξουν την παροχή σύγχρονης φροντίδας με επίκεντρο τον άνθρωπο.

ΟΜΑΔΕΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ: ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ

Παράλληλα με τις εθνικές εκθέσεις, οργανώθηκαν επτά ομάδες εστίασης με τη συμμετοχή περισσότερων από 40 επαγγελματιών, μεταξύ των οποίων φροντιστές, νοσηλευτές, κοινωνικοί λειτουργοί και ψυχολόγοι. Οι συμμετέχοντες προέρχονταν από διαφορετικά εργασιακά περιβάλλοντα σε αστικές και αγροτικές περιοχές, προσφέροντας ένα ευρύ φάσμα απόψεων.

Οι συζητήσεις επιβεβαίωσαν διάφορα κοινά θέματα:

Βασικά ψηφιακά εργαλεία όπως το email, οι εφαρμογές ανταλλαγής μηνυμάτων και οι βιντεοδιασκέψεις χρησιμοποιούνται ευρέως, αλλά τα συστήματα τηλεφροντίδας και οι τεχνολογίες AR/VR απουσιάζουν σχεδόν εντελώς από την καθημερινή πρακτική.

Οι εργαζόμενοι εξέφρασαν έντονη ανάγκη για διαρθρωμένη κατάρτιση σε ψηφιακές δεξιότητες, ιδίως στον τομέα της ασφαλούς διαχείρισης δεδομένων, της ενσωμάτωσης της τηλεφροντίδας και της ψηφιακής επικοινωνίας.

Η συναισθηματική ανθεκτικότητα και οι διαπροσωπικές δεξιότητες είναι ζωτικής σημασίας λόγω της αγχωτικής και συναισθηματικά απαιτητικής φύσης της εργασίας στον τομέα της φροντίδας. Οι συμμετέχοντες συχνά βασίζονται στην άτυπη αυτοφροντίδα και την υποστήριξη των συναδέλφων τους, καθώς δεν υπάρχει συναισθηματική κατάρτιση από επίσημους φορείς και ψυχολογικοί πόροι.

Είναι απαραίτητη η συνεργασία μεταξύ των ομάδων αλλά και με τις οικογένειες, η οποία όμως συχνά περιορίζεται από αποσπασματικά συστήματα επικοινωνίας και έλλειψη θεσμικής υποστήριξης.

Αυτές οι πληροφορίες επαλήθευσαν τα βασικά θέματα που εντοπίστηκαν στην έρευνα και εδραίωσαν το Πλαίσιο Ικανοτήτων στην πραγματική επαγγελματική εμπειρία.

ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ

Τα συνδυασμένα αποτελέσματα της ανάλυσης της εθνικής κατάστασης και των ομάδων εστίασης επηρέασαν άμεσα τη δομή και το περιεχόμενο του Πλαισίου Ικανοτήτων C@RE,

το οποίο αποτελείται από δύο κύριους τομείς και έξι υποτομείς, καθένας εκ των οποίων συνδέεται με πραγματικά κενά δεξιοτήτων.

Τομέας 1: Νέες Ψηφιακές Δεξιότητες

Επικοινωνία Δεδομένων: Αποτελεσματικός σχεδιασμός ψηφιακού περιεχομένου, στρατηγικές επικοινωνίας και οργάνωση δεδομένων.

Διαχείριση της Ψηφιακής Πληροφορίας με Ασφάλεια: Ασφαλής διαχείριση των δεδομένων πελατών, ψηφιακό φιλτράρισμα και χρήση της τεχνολογίας νέφους.

Ψηφιακές δεξιότητες στο πλαίσιο Κοινωνικών & Υγειονομικών Υπηρεσιών: Ενσωμάτωση τηλεφροντίδας, εργαλείων AR/VR και συστημάτων απομακρυσμένης παρακολούθησης προσαρμοσμένων στις ανάγκες των πελατών.

Τομέας 2: Δεξιότητες Διαχείρισης Σχέσεων και Συναισθημάτων

Διαχείριση Περιβάλλοντος Φροντίδας: Αντιμετώπιση του άγχους και των κρίσεων, μετριασμός των κινδύνων και διαχείριση της συμπεριφοράς.

Διαχείριση Συναισθημάτων: Αυτογνωσία, ενσυναίσθηση, επαγγελματικά συναισθηματικά όρια και φροντίδα ατόμων με άνοια.

Συνεργασία: Ψηφιακή ομαδική εργασία, σχεδιασμός φροντίδας με τις οικογένειες, δικτύωση μεταξύ ιδρυμάτων και κατάλληλη συμπεριφορά στην ψηφιακή επικοινωνία.

Κάθε υποτομέας περιλαμβάνει συγκεκριμένα, μετρήσιμα μαθησιακά αποτελέσματα που αποτελούν τη βάση για την ανάπτυξη του προγράμματος μαθημάτων και μελλοντικών πρωτοβουλιών κατάρτισης. Τα εν λόγω αποτελέσματα έχουν σχεδιαστεί για να εξοπλίσουν τους εργαζόμενους στον τομέα της φροντίδας με τα αναγκαία εργαλεία για υψηλή ποιότητα φροντίδας με επίκεντρο τον άνθρωπο, σε ένα όλο και πιο ψηφιακό και συναισθηματικά σύνθετο περιβάλλον.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Το Πλαίσιο Ικανοτήτων είναι ένα ερευνητικό, επικυρωμένο και πρακτικό εργαλείο που καλύπτει τις επείγουσες ανάγκες για την κατάρτιση των εργαζομένων στον τομέα της

φροντίδας σε ολόκληρη την Ευρώπη. Μεταφράζοντας τα ευρήματα της έρευνας σε σαφείς περιγραφές ικανοτήτων, το έργο C@RE διασφαλίζει ότι η επαγγελματική εκπαίδευση ανταποκρίνεται στις εξελισσόμενες ανάγκες φροντίδας και προετοιμάζει τους εργαζομένους για τις προκλήσεις του 21ου αιώνα στον τομέα της φροντίδας με αυτοπεποίθηση, ενσυναίσθηση και ψηφιακή ευχέρεια.

ΝΕΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΓΙΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ

Τομέας 1: ΝΕΕΣ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	
1.1 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	1.1.1. Επιδεικνύουν την ικανότητα δημιουργικού σχεδιασμού ψηφιακού περιεχομένου που προσελκύει και ενημερώνει αποτελεσματικά την ομάδα-στόχο. 1.1.2. Οργανώνουν και διαχειρίζονται αποτελεσματικά συστήματα αποθήκευσης δεδομένων.
1.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΜΕ ΑΣΦΑΛΕΙΑ	1.2.1. Διενεργούν λεπτομερείς αναζητήσεις και φιλτράρουν αποτελεσματικά δεδομένα, πληροφορίες και ψηφιακό περιεχόμενο ώστε να αποκτούν πρόσβαση σε πηγές κατάλληλες και αξιόπιστες. 1.2.2. Γνωρίζουν τη νομοθεσία, τους κανονισμούς και τους κανόνες διασφάλισης ευαίσθητων δεδομένων πελατών και εμπιστευτικών πληροφοριών και μπορούν να τους εντάξουν στην καθημερινή τους επαγγελματική πρακτική 1.2.3. Χρησιμοποιούν, διαχειρίζονται και αξιοποιούν αποτελεσματικά την τεχνολογία νέφους κατά την άσκηση των καθηκόντων τους. 1.2.4. Κατανοούν και χρησιμοποιούν με ακρίβεια το επαγγελματικό λεξιλόγιο για να επικοινωνούν αποτελεσματικά.
1.3 ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ & ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	1.3.1. Διαχειρίζονται ολοκληρωμένες ψηφιακές πλατφόρμες και είναι άριστοι στην εξ αποστάσεως φροντίδα, εποπτεία και υποστήριξη συστημάτων. 1.3.2. Χρησιμοποιούν τα κατάλληλα ψηφιακά εργαλεία και μεθόδους επικοινωνίας με βάση τις ατομικές ανάγκες, προτιμήσεις και ικανότητες των πελατών. 1.3.3. Εφαρμόζουν τις κατάλληλες τεχνολογίες τηλεφροντίδας με βάση την κατάσταση της υγείας, τις προτιμήσεις και τις ανάγκες του πελάτη.
Τομέας 2: ΝΕΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ & ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ για τους ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ	
2.1 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ:	2.1.1. Διαχειρίζονται αποτελεσματικά συνθήκες πίεσης που συναντούν στην πρακτική τους και βοηθούν τους πελάτες τους να αποκτήσουν ανθεκτικότητα. 2.1.2. Αξιοποιούν ποικιλία τεχνικών επίλυσης προβλημάτων προσαρμοσμένων στις εκάστοτε συνθήκες και προτιμήσεις της κάθε οικογένειας. 2.1.3. Αναπτύσσουν και εφαρμόζουν προληπτικά μέτρα και στρατηγικές για τον μετριασμό των περιβαλλοντικών κινδύνων. 2.1.4. Αξιοποιούν και ενσωματώνουν τεκμηριωμένες πρακτικές και καινοτομίες σε εκπαιδευτικά προγράμματα αντιμετώπισης της αρνητικής πίεσης. 2.1.5. Εφαρμόζουν στρατηγικές για τη διαχείριση της απαιτητικής συμπεριφοράς ηλικιωμένων ατόμων που πάσχουν από γνωστικές διαταραχές.
2.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ	2.2.1. Αναπτύσσουν υψηλή αυτογνωσία όσον αφορά την αναγνώριση των δικών τους συναισθημάτων διασφαλίζοντας ότι τα προσωπικά συναισθήματα και εμπειρίες δεν παραβιάζουν τον χώρο ή την ιδιωτικότητα του πελάτη.

	2.2.2. Εφαρμόζουν δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης και δημιουργούν συνεργατικό διάλογο και αμοιβαία επωφελείς λύσεις κατά τις αλληλεπιδράσεις με πελάτες, συναδέλφους ή άλλα άτομα. 2.2.3. Αναλύουν τις πρακτικές εμπειρίες, τις παρεμβάσεις και τα αποτελέσματα για να εντοπίζουν τα δυνατά σημεία και τους τομείς που χρήζουν βελτίωσης. 2.2.4. Επιδεικνύουν τεχνογνωσία και επάρκεια στην εξειδικευμένη φροντίδα της άνοιας για την πρόληψη και την αποκλιμάκωση δύσκολων καταστάσεων.
2.3 ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ	2.3.1. Χρησιμοποιούν επικαιροποιημένες τεχνολογίες και εργαλεία για την ενίσχυση των ψηφιακών αλληλεπιδράσεων με συνεργάτες ή μέλη της ομάδας εξ αποστάσεως, μέσω ψηφιακών πλατφορμών. 2.3.2. Αναπτύσσουν ολοκληρωμένα σχέδια φροντίδας με τα μέλη της οικογένειας που ευθυγραμμίζονται με τους στόχους και τις προτιμήσεις του πελάτη. 2.3.3. Επιδεικνύουν ικανότητα στη δικτύωση με άλλα ιδρύματα, προωθώντας τη συνεργασία, την ανταλλαγή πόρων και την αμοιβαία υποστήριξη. 2.3.4. Εφαρμόζουν την κατάλληλη διαδικτυακή συμπεριφορά όταν επικοινωνούν μέσω του διαδικτύου.