



**Centrum
Zarządzania Innowacjami
i Transferem Technologii**

POLITECHNIKA WARSZAWSKA

SERVICE BLUEPRINTS: Program „Dojrzewanie 40+”

Warszawa, kwiecień 2022



Minister
Edukacji i Nauki

**Politechnika
Warszawska**



UNIwersytet
Warszawski



Mazowsze.
serce Polski

1. Service blueprint – specyfika

Service blueprint jest narzędziem, które wykorzystuje się w projektowaniu usług (*service design*). Służy do analizy i strategicznego zaplanowania usług, towarzyszących im procesów i potrzebnych działań. Opierają się na ścieżce użytkownika (*customer journey*), prezentując wszystkie kroki, jakie przechodzi, korzystając z projektowanego rozwiązania. Service blueprint umożliwia zmapowanie procesu, nie stanowi jednak szczegółowej instrukcji obsługi. Ma na celu sprawdzenie, na ile projekt rozwiązania wpisuje się w rozwiązanie zdiagnozowanego wcześniej problemu.

SERVICE BLUEPRINT	
CZYM JEST?	CZYM NIE JEST?
<ul style="list-style-type: none">o zmapowaniem rozwiązania z perspektywy użytkownikao wskazówką co do podjęcia niezbędnych działań w celu wdrożenia rozwiązaniao identyfikacją pól wymagających usprawnienia w procesieo prezentacją struktury oraz kolejnych elementów rozwiązania	<ul style="list-style-type: none">o szczegółową instrukcją dla dostawcy rozwiązaniao wytyczną w zakresie specyfikacji technicznej czy administracyjnejo manifestacją wartości, jakie zapewnia rozwiązanie użytkownikom i jakie potrzeby chce zrealizować dostawca rozwiązaniao kosztorysem wdrożenia rozwiązania

2. Program „Dojrzewanie 40+”

KONTEKST

W Polsce oferta programów i zajęć rozwojowych nie jest adresowana do wszystkich grup wiekowych. Obserwuje się deficyt oferty skierowanej do osób wieku 40+. Tymczasem jest to aktywna grupa wiekowa, będąca często w punkcie znaczących osiągnięć zawodowych, która wciąż jest zainteresowana rozwojem swoich kompetencji i umiejętności w różnych dziedzinach życia. Równocześnie po przekroczeniu wieku 40 lat często pojawiają się refleksje o tym momencie życia. Osoby w tej grupie zaczynają stawiać sobie pytanie o bieżące cele, o przyszłość oraz o to, jak utrzymać wysoką sprawność przez kolejne lata. Niejednokrotnie obcują z ludźmi ze starszego pokolenia, np. swoimi rodzicami, których kondycja czy jakość życia spadła po przekroczeniu określonego wieku. Ponadto często zmagają się z brakiem umiejętności porozumienia się z osobami starszymi w swoim otoczeniu – nie rozumieją procesów, które nimi kierują i przyczyn zmian w zachowaniu, które obserwują.

Program „Dojrzewanie 40+”¹ opiera się na empatii, świadomości, zrozumieniu, rozwoju przez całe życie i partnerstwie uczestników. Przygotowuje ich do troski o swoją kondycję psychofizyczną przez kolejne lata życia oraz uwrażliwia na szczególne potrzeby osób starszych, z którymi spotykają się w codziennym życiu.

Oferta Programu „Dojrzewanie 40+” adresowana jest do osób w wieku 40+. Program jest pewnego rodzaju programem profilaktycznym dla „seniorów przyszłości” oraz dla osób opiekujących się osobami starszymi, tj. przygotowuje do nieuchronnego procesu starzenia się i daje o nim podstawowe informacje. Uczestnicy Programu mogą uczestniczyć w zajęciach na zasadzie „wolnego słuchacza” – w zależności od trybu przyjętego przez lokalną organizację – nie są zobowiązani do udziału w każdym działaniu, jednak organizacja, przystępując do Programu, zgadza się na organizację zajęć podstawowych określonych w ofercie.

ISTOTA FUNKCJONOWANIA

Za organizację Programu odpowiada Urząd, który zapewnia zespół ekspertów Programu oraz pracowników profesjonalnie zarządzających organizacją zajęć (koordynator, koordynatorzy lokalni, eksperci, opcjonalnie: starsi celebryci, artyści, pasjonaci).

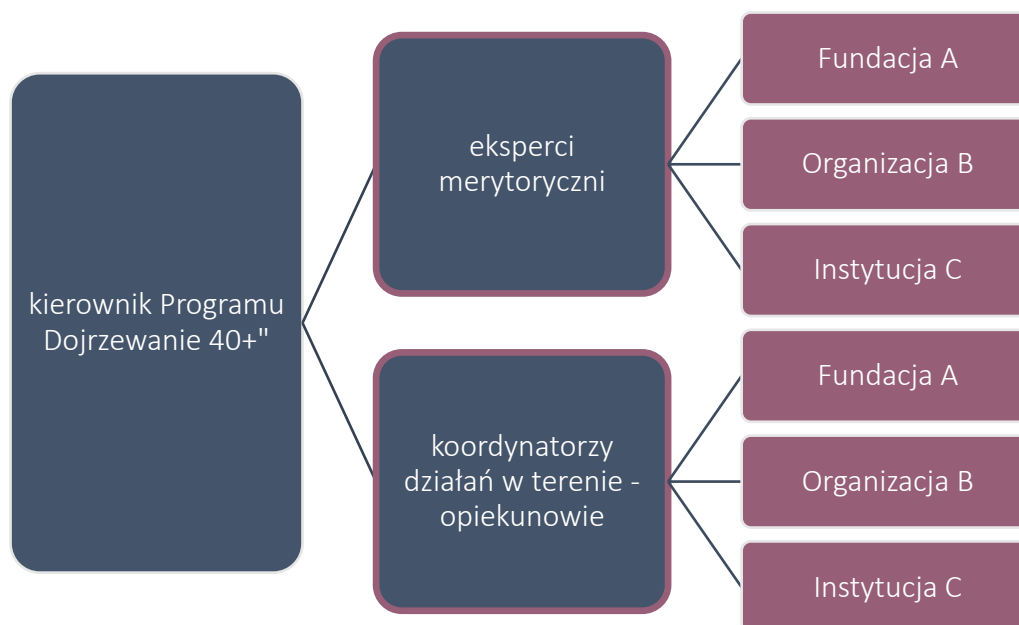
Realizator Programu współpracuje z lokalnymi organizacjami, np. fundacjami, gminnymi ośrodkami kultury, bibliotekami, towarzystwami, które zgłaszają chęć realizacji Programu w swojej społeczności lokalnej – każda zgłaszająca się organizacja ma opiekuna/koordynatora po stronie realizatora Programu, który wspiera ją w organizacji i prowadzeniu zajęć czy dostarcza materiały wypracowane w ramach Programu. Lokalna organizacja zapewnia miejsce

¹ Zaleca się, aby nazwę projektu skonsultować z osobami w wieku 40+, aby sprawdzić, na ile zachęciłyby ich do zainteresowania się programem i dostosować ją do potrzeb potencjalnych uczestników, zgodnie z ideą projektowania usług w oparciu o doświadczenie użytkownika. Inne rozważane nazwy Programu: Centrum Dojrzałości, Centrum Dojrzałego Człowieka, Akademia Rozwoju przez Całe Życie, Centrum Dojrzałego Życia, Grupa Edukacyjna 40+, Trening Człowieka Przyszłości, Trening Przyszłości, Trening Dojrzałości.

i rekrutuje uczestników zajęć prowadzonych przez ekspertów Programu. Nie ma ograniczeń w liczbie zgłoszeń z danego obszaru. Organizacja terminów leży po stronie koordynatorów terenowych. Organizacja lokalna, która zostanie zakwalifikowana do udziału w Programie, ustala ze swoim opiekunem harmonogram realizacji zajęć: podstawowych i wybranych dodatkowych. Zajęcia nie muszą odbywać się z dużą częstotliwością. Harmonogram powinien być dostosowany do potrzeb lokalnych, np. tak, by zajęcia prezentujące wiedzę mogły być rozwijane przez zajęcia praktyczne lub aby liczba uczestników była możliwie jak największa.

Program ma zapewnioną obsługę administracyjną – koordynatorzy prowadzą zapisy lokalnych organizacji, proponują harmonogram zajęć, kontrolują dostępność ekspertów, a także pełnią funkcję opiekunów/koordynatorów lokalnych organizacji, realizujących zajęcia praktyczne. Eksperti Programu opracowują program zajęć podstawowych i dodatkowych (moduł WIEDZA i wytyczne dla modułu PRAKTYKA – zob. tabela s.11) z uwzględnieniem zakresu tematycznego, czasu trwania (godziny) itp.

STRUKTURA ORGANIZACYJNA – SCHEMAT



REALIZACJA ZAJĘĆ

Zajęcia podstawowe w module WIEDZA to wykłady, warsztaty i spotkania prowadzone przez zespół ekspertów Programu (w Programie należy zapewnić co najmniej dwa zespoły ekspertów specjalizujących się w tematyce oferowanych zajęć, np. dietetycy, psychologzy, trenerzy, fizjoterapeuci, geriatrzy, gerontolodzy itp.) oraz opcjonalnie, jako goście, aktywne osoby starsze, które wdrażają w swoim życiu idee przedstawione podczas zajęć i łamią stereotypy dotyczące wieku podeszłego, np. DJ Wika, pisarz i podróżnik Jacek Pańkiewicz, aktorka i modelka Helena Norowicz czy inne słynne osoby w starszym wieku. Zajęcia realizowane są na zasadzie

zlecenia przeprowadzenia zajęć dla grupy uczestników. Każdy temat poruszany na zajęciach stanowi zamkniętą całość – zaproponowane tematy są szkicem pomysłów. Zajęcia można przeprowadzać w dosyć dowolnej kolejności (oprócz wprowadzenia), ale wszystkie łączą się w spójny Program. Mają modułowy charakter i mogą być przeprowadzone w każdym miejscu województwa mazowieckiego, ponieważ ich tematyka nie jest lokalna – tematy odpowiadające na lokalne potrzeby mogą zostać zrealizowane w ramach modułu PRAKTYKA (proponowane tematy zajęć opisane obok w poniższej ofercie, s. 11).

Zajęcia z modułu WIEDZA mogą być rozwijane w ramach kilku zajęć w module PRAKTYKA, które pogłębią wybrane aspekty z tematu poruszonego podczas zajęć w ramach modułu WIEDZA. Zakłada się, że realizatorzy Programu będą pełnić rolę animatorów i mentorów, którzy zachęcą do zajęć z modułu PRAKTYKA – zarówno tych opracowanych w Programie (dostępne będą scenariusze), jak i tych, które organizacja lokalna sama może zaprojektować (pozostawia się pole do kreatywnego działania organizacji lokalnych).

Proponuje się, aby lokalne organizacje były motywowane do zrzeszenia grupy wolontariuszy w każdym wieku, którzy odpowiedzialiby za elementy zajęć w module PRAKTYKA, za wsparcie dla opiekunów osób starszych, a także innych działań, które mogą kreatywnie powstać w następstwie przeprowadzenia zajęć z Programu. Celem takiego działania jest nie tylko aktywizacja mieszkańców, ale także ich międzypokoleniowe zintegrowanie.

Finansowanie zajęć w module WIEDZA leży po stronie realizatora Programu, natomiast na finansowanie zajęć w ramach modułu PRAKTYKA organizacja lokalna może otrzymać dodatkowy grant lub zrealizować je we własnym zakresie z możliwością bezpłatnej konsultacji z ekspertami i koordynatorami lokalnymi z Programu „Dojrzewanie 40+”. Proponuje się, aby przewidzieć budżet na realizację zajęć w ramach modułu PRAKTYKA tak, by lokalne organizacje miały motywację i możliwość realizacji zadań kontynuujących zajęcia z modułu WIEDZA – wsparciem mógłby być np. sponsoring nagród dla grupy wolontariuszy (wycieczki, wyjazdy).

Realizator Programu może prowadzić dodatkową działalność w postaci szkolenia „instruktorów dojrzałości”, którzy będą mieli prawo do prowadzenia wybranych działań proseniorskich w społecznościach lokalnych.

OFERTA ZAJĘĆ W PROGRAMIE – PROPOZYCJA

OFERTA		SYLWETKA ABSOLWENTA/TKI
Idea przewodnia programu to empatyczne podejście do dojrzałości po 40-tce oraz osvajanie odbiorców z tematyką starości i upływu czasu		
ZAJĘCIA PODSTAWOWE		
MODUŁ: WIEDZA	MODUŁ: PRAKTYKA	MODUŁ: WIEDZA + PRAKTYKA
WPROWADZENIE Merytoryczna wiedza na temat różnic	Platforma zgłaszania problemów, z którymi borykają się starsi w otoczeniu uczestników Programu	Posiada rozszerzoną wiedzę na temat różnic międzypokoleniowych, w

OFERTA		SYLWETKA ABSOLWENTA/TKI
<p>międzypokoleniowych, statystyk, generacji, demografii, typowych zjawisk w Polsce. Omówienie możliwości reagowania na problemy osób starszych, np. „Uświadom sobie, co dzieje się z Twoim rodzicem” – nabywanie wiedzy poprzez zrozumienie i empatię. Oswajanie słownictwa, np. „starość”.</p>	<p>– „skrzynka kontaktowa” na lokalne problemy</p> <p>Jak zorganizować wolontariat aktywizujący seniorów</p> <p>Wolontariat wspierający rodziny osób starszych, w tym wymagających opieki</p> <p><i>Własne oryginalne pomysły lokalnych organizacji konsultowane z ekspertami Programu</i></p>	<p>tym procesów starzenia się. Poznaje sposoby pomocy osobom starszym.</p>
<p>WYZWANIA ZDROWOTNE NA ETAPACH ŻYCIA:</p> <p>Omówienie profilaktyki zdrowotnej na kolejne lata życia (zdrowy kręgosłup, zapobieganie cukrzycy, dbanie o zmysły i in.). Omówienie typowych chorób pojawiających się w podeszłym wieku i ich wpływu na relacje (opieka nad starszymi bliskimi, przygotowanie na przyszłość).</p>	<p>Warsztaty specjalistyczne dot. konkretnych wybranych chorób (rehabilitacja, dostępne metody leczenia i in.)</p> <p><i>Własne oryginalne pomysły lokalnych organizacji konsultowane z ekspertami Programu</i></p>	<p>Ma wiedzę na temat chorób charakterystycznych dla każdego etapu życia. Wie, jak im przeciwdziałać i spowalniać ich rozwój. Ma świadomość ograniczeń w codziennym życiu, wiążących się z chorobami osób starszych.</p>
<p>MOTORYKA I BARIERY ARCHITEKTONICZNE:</p> <p>Analiza dobrych praktyk w urządzaniu domu. Omówienie barier w przestrzeni publicznej i prywatnej dla osób dojrzałych. Wykorzystanie symulatora starości (kombinezon, okulary itp.).</p>	<p>Symulator starości: grywalizacja dla mieszkańców</p> <p>Symulator starości: stoisko na lokalnej imprezie/festynie</p> <p>Symulator utrudnień w obsłudze urządzeń elektronicznych, np. przesadzony żargon technologiczny, zapożyczenia z j. angielskiego, okulary utrudniające widzenie i in.</p> <p>Dokumentowanie barier architektonicznych (wolontariusze – uczestnicy programu + osoby z trudnościami w poruszaniu się)</p> <p><i>Własne oryginalne pomysły lokalnych organizacji konsultowane</i></p>	<p>Ma wiedzę na temat procesów fizycznych zachodzących w ciele wraz z wiekiem. Ma świadomość utrudnień, z jakimi mierzą się osoby starsze.</p>

OFERTA		SYLWETKA ABSOLWENTA/TKI
<p>STREFA PSYCHIKI: Warsztat z psychologiem na tematy:</p> <ul style="list-style-type: none"> • emocji towarzyszących opiekunom osób starszych, • trudności emocjonalnych, z jakimi mierzą się starsze pokolenia, • komunikacji, w tym w sytuacjach kryzysowych, • typowych zaburzeń, • relaksacji, np. wizualizacji. 	<p><i>z ekspertami Programu</i> Dyżur psychologa dla osób starszych i ich opiekunów – darmowe godziny</p> <p>Pogłębienie tematu relaksacji – profilaktyka psychologiczna</p> <p>Grupy wsparcia, np. związane z przeżywaniem przemijania, wzmacnianiem międzypokoleniowej integracji lokalnej</p> <p><i>Własne oryginalne pomysły lokalnych organizacji konsultowane z ekspertami Programu</i></p>	<p>Zna emocje towarzyszące osobom starszym, trudności, z jakimi się mierzą oraz ma wiedzę na temat typowych zaburzeń. Umie przeprowadzić proces relaksacji. Ma świadomość trudności w procesie komunikacji z osobami starszymi.</p>
<p>NOWE TECHNOLOGIE: Zachęta do ciągłego śledzenia i testowania nowinek technologicznych, stałego zgłębiania wiedzy na temat nowych możliwości w życiu prywatnym i zawodowym. Omówienie zagrożeń, z jakimi można spotkać się w sieci (cyberbezpieczeństwo, smsy podszywające się pod znane instytucje i in.).</p>	<p>Prezentacja najnowszych technologii, w tym aktualnych prac polskich uczelni technicznych</p> <p><i>Własne oryginalne pomysły lokalnych organizacji konsultowane z ekspertami Programu</i></p>	<p>Wie, jakie możliwości dają nowe technologie użyteczne przez całe życie prywatne i zawodowe. Potrafi zidentyfikować podejrzane sytuacje i wie, jak na nie reagować.</p>
<p>AKTYWNOŚĆ INTELEKTUALNA: Neuroplastyczność – omówienie potrzeby troski o sprawność intelektualną przez całe życie, zalecenia dla codziennych ćwiczeń umysłowych</p>	<p>Tematyczne kluby dyskusyjne, współpraca z lokalnymi uczelniami, kształcenie przez całe życie</p> <p>Neurofitness: jak dbać o swój mózg? Zaangażowanie zmysłów w trening mózgu</p> <p><i>Własne oryginalne pomysły lokalnych organizacji konsultowane z ekspertami Programu</i></p>	<p>Ma świadomość istoty troszczenia się o sprawność intelektualną. Posiada wiedzę na temat wpływu kondycji intelektualnej na inne aspekty funkcjonowania człowieka. Wie, jakie działania podejmować w codzienności, by zachować plastyczność mózgu.</p>

ZAJĘCIA DODATKOWE		
MODUŁ: WIEDZA	MODUŁ: PRAKTYKA	MODUŁ: WIEDZA + PRAKTYKA
<p>SPORT, RUCH I FIZJOTERAPIA:</p> <p>Wprowadzenie teoretyczne na temat wpływu ruchu na stan zdrowia człowieka oraz zalecanych częstości aktywności. Zajęcia praktyczne z fizjoterapeutą – trening z instrukcją prawidłowego wykonywania ćwiczeń (np. wzmocnienie kręgosłupa, nadgarstków i in.), trwała sprawność w siedzącym trybie życia.</p>	<p>Wspólne ćwiczenia – udostępnienie nagrań</p> <p>Indywidualne konsultacje z fizjoterapeutą</p> <p>Zajęcia sportowe dla różnych grup wiekowych, w tym z trudnościami (choroby kręgosłupa, układu krążenia i in.) + nagrania dla społeczności lokalnej do samodzielnej organizacji ćwiczeń</p> <p>Basen – zajęcia z elementami fizjoterapii</p> <p><i>Własne oryginalne pomysły lokalnych organizacji konsultowane z ekspertami Programu</i></p>	<p>Ma wiedzę na temat istoty aktywności fizycznej dla utrzymania zdrowia. Wie, jakie ćwiczenia są wskazane i bezpieczne w każdym wieku. Potrafi wykonać podstawowe ćwiczenia adekwatne do swojego wieku i stanu zdrowia.</p>
<p>DIETA:</p> <p>Wykład na temat wpływu diety na kondycję psychofizyczną człowieka. Prezentacja super foods dla osób dojrzałych. Analiza błędów żywieniowych. Omówienie przykładowych jadłospisów, w tym w zależności od różnych chorób.</p>	<p>Konsultacje dietetyczne</p> <p>Warsztaty z dietetykiem</p> <p><i>Własne oryginalne pomysły lokalnych organizacji konsultowane z ekspertami Programu</i></p>	<p>Jest świadomy wpływu diety na jakość życia człowieka. Wie, jak komponować posiłki, w tym w zależności od różnych chorób. Ma wiedzę na temat produktów sprzyjających i nie sprzyjających zdrowiu.</p>
<p>SZTUKA:</p> <p>Wykład na temat tego, jak ważne jest korzystanie ze sztuki niezależnie od wieku. Prezentacja możliwych aktywności artystycznych - sztuka jako katalizator emocji. Spotkania z artystą-seniorem (np. Jacek Pałkiewicz, DJ Wika, Helena Norowicz, inni aktorzy i aktorki).</p>	<p>Zajęcia artystyczne</p> <p>Spotkania z lokalnymi twórcami</p> <p><i>Własne oryginalne pomysły lokalnych organizacji konsultowane z ekspertami Programu</i></p>	<p>Ma świadomość wartości zaangażowania w działania artystyczne w dojrzałym wieku. Wie, jakie działania artystyczne mógłby podjąć. Zdobywa wiedzę na temat korzyści z prowadzenia aktywności artystycznej.</p>

Biblioteczka	Biblioteczka lokalna – do stworzenia dzięki funduszom z projektu (np. miejsca lokalne wspierające opiekunów osób starszych, zniesione bariery architektoniczne, efekty działań)	Ma dostęp do najbardziej aktualnych informacji na temat wsparcia osób starszych w najbliższej okolicy. Wie, do kogo może zwrócić się o pomoc w opiece nad bliskimi.
--------------	---	---

3. Service blueprints rozwiązań

Rozwiązanie w formie service blueprint zostało załączone osobno.