

TÍŠŇOVÁ PÉČE AREÍON PRO SENIORY A ZDRAVOTNĚ POSTIŽENÉ – ZKUŠENOSTI S POSKYTOVÁNÍM TÉTO SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Augustín Valko

X: 1–107, 2008
ISSN 1212-4117

Občanské sdružení ŽIVOT 90, Karolíny Světlé 18, Praha 1, 110 00

Souhrn

Tísňová péče je terénní distanční sociální služba, jejímž základním cílem je snížit zdravotní a sociální rizika starých nebo zdravotně postižených lidí a umožnit jim žít v jejich vlastním sociálním prostředí. Příspěvek informuje o historii, současném stavu i o představách dalšího rozvoje služby.

Klíčová slova: senior – nesoběstačnost – operátor – tísňové tlačítko – krizová situace – komunikace – tísňová péče

ÚVOD

ŽIVOT 90 již sedmáctým rokem přispívá svou humanitární činností k řešení problémů seniorů. Snažíme se celou škálou činností a služeb umožnit seniorům aktivně a smysluplně prožít podzim svého života ve svém vlastním domově tak dlouho, jak je to jen možné, a především tak, aby se nikdo za své stáří nemusel stydět.

Velikým problémem seniorů a zdravotně postižených lidí je obava z osamělosti a zejména obava z nemožnosti dovolat se pomoci v okamžiku, kdy tuto pomoc budou potřebovat. To vše záhy vyústí v pocit nesoběstačnosti a neschopnosti žít doma a ve snahu vyhledat pobyt v ústavním zařízení, a to i přesto, že jejich přáním je žít ve vlastním domově. Stále tak více narůstá bariéra mezi osamělými seniory či zdravotně postiženými lidmi a společností. Vyplývá to z jejich izolovanosti a snížení možnosti komunikace, ze zdravotních příčin nebo úbytku fyzických a psychických sil. V neposlední řadě velmi často také vznikají obavy rodinných příslušníků o své osaměle žijící blízké.

Vzhledem k poslání našeho sdružení bylo víc než logické, že sociální služba tísňové péče byla již na počátku existence sdružení vybrána do portfolia služeb, které jsme se rozhodli poskytovat cílové skupině našich uživatelů a dále ji rozvíjet. Koncem roku 1992 ŽIVOT 90 zahájil realizaci projektu terénní sociální služby tísňové péče, která byla svými realizátory pojmenována „AREÍON“ – posel rychlých zpráv. Na vybu-

dovaný dispečink tísňové péče v Praze byly napojeny první terminální stanice instalované v bytech klientů této sociální služby.

Charakteristika sociální služby tísňové péče AREÍON

Tísňová péče AREÍON pro seniory a zdravotně postižené občany je komplexní sociální služba, která pomocí distanční hlasové a elektronické komunikace monitoruje uživatele služby v jejich bytech. Jedná se o nepřetržitou distanční hlasovou a elektronickou komunikaci s osobami, které jsou v důsledku snížení své soběstačnosti v oblasti osobní péče vystaveny stálému, vysokému riziku ohrožení zdraví nebo života v případě náhlého zhoršení jejich zdravotního stavu nebo schopností.

Poskytovatel služby – dispečink tísňové péče – zabezpečuje v krizové situaci poskytnutí okamžité odborné pomoci, kterou si klient přivolá pouhým stisknutím tísňového tlačítka. Odborná pomoc je nepřetržitá 24 hodin denně a 7 dní v týdnu.

Při pravidelných telefonních kontaktech je odborným zdravotnickým personálem dispečinku poskytováno uživatelům služby poradenství v oblasti sociální a zdravotní problematiky i podávány další obecné informace. Je jim poskytována pomoc při řešení zdravotních problémů, problémů vyplývajících z běžného života i pomoc při prosazování jejich práv a zájmů.

Způsob poskytování služby tísňové péče AREÍON

Po předchozí telefonické domluvě navštíví vedoucí nebo operátorka dispečinku tísňové péče budoucího uživatele služby a provede s ním zdravotně sociální šetření. Realizuje evidenci osobních, zdravotních a sociálních dat a zjistí klientovy potřeby a přání. Klient zároveň dostává potřebné informace o poskytovaných službách zařízení. Současně je kontaktována a informována jeho rodina, blízcí a ošetřující lékař. S klientem je vždy uzavřena písemná dohoda o poskytování tísňové péče. Následně je provedena montáž terminální klientské stanice tísňové péče v bytě klienta, kdy uživatel služby (eventuálně jeho rodina) je zacvičen v používání tohoto technického zařízení. Současně s montáží je klientská stanice připojena na centrální pult ochrany dispečinku tísňové péče ŽIVOTA 90. Od tohoto okamžiku je klientovi poskytována nepřetržitá služba tísňové péče AREÍON.

Z technického hlediska rozeznáváme dva technologické komunikační body propojené buď pevnou telefonní sítí, nebo nyní již i sítí mobilních operátorů. Prvním z bodů je technologie dispečinku tísňové péče, v jehož softwaru jsou uložena veškerá data všech uživatelů služby. Vzhledem k charakteru služby jsou jako operátorky dispečinku přijímány výhradně zdravotní sestry s ukončeným středoškolským vzděláním, s akreditací, s minimálně pětiletou praxí ve zdravotnických lůžkových zařízeních nebo zařízeních pohotovostní či rychlé zdravotnické záchranné služby a s alespoň základní uživatelskou počítačovou gramotností. Druhým bodem je terminální klientská stanice instalovaná v bytě klienta. Toto zařízení sestává z šesti základních komponentů. Srdcem i mozkem stanice je řídicí jednotka s telekomunikátorem, která řídí a komunikuje s jednotlivými periferními členy systému. Je to bezdrátové tísňové tlačítko, telefonní přístroj umožňující hlasitou komunikaci, infrapasivní pohybové čidlo, ovládací skříňka vybavená čtečkou kontaktních čipů a kontaktní čip.

Tísňové tlačítko nosí klient neustále u sebe, zavěšené na krku. Jakmile v jakékoliv části bytu potřebuje pomoc, například upadne, při pádu se poraní a sám nemůže vstát, stiskne tlačítko a čeká. Řídicí jednotka systému realizuje do třiceti vteřin automatické spojení s dispečinkem tísňové péče. Službu mající zdravotní sestra se

pomocí automaticky zapnutého hlasitého telefonu s bytem propojí a zjistí, co se stalo. Tato hlasitá komunikace je velmi důležitá, jednak pro uklidnění klienta, protože ví, že se pomoci dovolal a může si domluvit její potřebnou formu, jednak celou službu zlevňuje, protože vylučuje výjezdy na planý poplach. Služba dispečinku má v počítačovém pultu všechna potřebná data pro organizování zásahu. Podle povahy klientova poranění zorganizuje pomoc. Zavolá lékařskou pohotovost nebo rychlou záchrannou službu a zajistí přístup do bytu – kontaktuje klientovy blízké nebo sousedy, kteří mají od jeho bytu klíče, nebo je organizován výjezd naší smluvní zdravotní pohotovostní služby, která využije klíče uložené v trezoru dispečinku. Zasahující přivolaný profesionál nebo i dobrovolník poskytne klientovi potřebnou pomoc, ošetří ho a v bytě zařídí vše potřebné. Při povaze poranění, které nevyžaduje okamžité lékařské ošetření ve zdravotnickém zařízení, je i nadále stav klienta podle potřeby kontrolován například 1x za hodinu, aby bylo možno rychle reagovat, pokud by se jeho zdravotní stav zhoršil.

Vzhledem ke skutečnosti, že i uživatelé tísňové péče jsou zapomětliví, tak jako většina z nás, a zapomínají nosit tísňové tlačítko u sebe, je standardně součástí terminální klientské stanice infrapasivní pohybové čidlo zaznamenávající pohyb v bytě klienta. Pokud v nastaveném časovém intervalu (obvykle v rozmezí 10–12 hodin) není vyhodnocen pohyb, aktivuje se tzv. „smyčka časového dohledu“, automaticky dojde k realizaci tísňového volání a k následnému hlasitému hovorovému propojení bytu klienta s obsluhou dispečinku přes telefonní přístroj s hlasitým provozem. Pohybové čidlo časového dohledu lze jednoduchým způsobem pomocí čipu a ovládací skříňky přepínat z režimu „monitorování pohybu“ do režimu „hlídání objektu“. Když klient opouští svůj byt, vypne přiložením čipu k ovládací skřínce funkci časového dohledu, čímž se systém uvede do stavu hlídání. Jakmile následně nastane narušení bytu, okamžitě systém zašle do dispečinku zprávu a operátor bezodkladně informuje policii. Jedná se tak o důležitou funkci prevence kriminality.

Kromě toho, jak jsem se již zmínil, je klientovi dále poskytována preventivní průběžná péče, kdy je zdravotními sestrami – operátorkami dispečinku tísňové péče pravidelně kontaktován. Při těchto pravidelných kontaktech sestry

provádějí s klienty psychoterapeutické rozhovory, zjišťují jejich zdravotní stav, odborně jim radí v problémech zdravotních i sociálních. Zprostředkovávají kontakty klientů s jejich příbuznými, přáteli či sousedy, předávají požadavky klientů pečovatelské službě apod. Touto službou pomáhají překonávat izolovanost a osamělost klienta. Pravidelné telefonní rozhovory mají krom jiného i důležitý psychologický efekt. Osamělý senior postupně přestává mít odstup od zprvu chladné technologie terminální stanice, postupně se s ní sblíží, známý hlas operátorky mu jí polidšťuje a v případě jakékoliv krize ji bez ostychu použije.

Historie a současný stav služby

Tento druh distanční péče poskytuje ŽIVOT 90 svým klientům nepřetržitě již patnáctým rokem. Za tu dobu prošel celý systém péče náročným organizačním i technologickým vývojem. V současné době se již u klientů instaluje šestá generace koncové terminální stanice. Ke konci minulého roku jsme úspěšně implementovali čtvrtou generaci operačního a datového software pultu tísňové péče, který byl vyvinut přímo pro tento druh sociální péče. V současné době je v provozních zkouškách nová varianta terminální stanice komunikující s dispečinkem tísňové péče prostřednictvím sítě mobilních operátorů.

Roky 2005 a 2006 byly bezesporu jedny z nejúspěšnějších v rozvoji sociální služby „Tísňová péče AREION“. Vzhledem k dosaženým výsledkům bylo našemu sdružení umožněno realizovat rozšíření této služby do dalších měst a obcí Středočeského kraje. Jednalo se o města Mladá Boleslav, Příbram, Sedlčany a obce v regionu okresu Kutná Hora. Finanční zdroje na zřízení tísňové péče v uvedených městech a obcích byly především čerpány z grantu Nadace rozvoje občanské společnosti (NROS) v rámci Programu rozvoje občanské společnosti – podpora aktivního života seniorů (PHARE). Úspěšná realizace tohoto projektu umožnila připojení dalších 140 klientů ve Středočeském kraji na dispečinky ŽIVOTa 90 v Praze a v Kutné Hoře.

V říjnu roku 2005 udělilo Ministerstvo zdravotnictví ČR této službě cenu MAKROPULOS jako mimořádnému a v praxi osvědčenému projektu, který řeší zdravotní a sociální potřeby seniorů v České republice.

Ke konci roku 2006 byla tato komplexní sociální služba poskytována 1121 klientům ŽIVOTa 90 v šesti krajích a v třiceti dvou městech ČR, a to prostřednictvím čtyř dispečinků tísňové péče AREION v Praze, Hradci Králové, Jihlavě a Kutné Hoře.

ZÁVĚR

S ohledem na bouřlivý rozvoj elektronických technologií lze si již dnes představit, že klientská terminální stanice tísňové péče nebude v nedaleké budoucnosti již pevně svázána s bytem klienta. Klient si ji bude ve velikosti náramkových hodinek nosit neustále s sebou. Krom současných funkcí bude tato stanice monitorovat některé životně důležité funkce klienta, pomůže mu zorientovat se v terénu, spojí jej nejen s dispečinkem, ale například s jeho praktickým lékařem, kterému předá informace o klientově aktuálním zdravotním stavu. Není to představa nereálná, vzpomeňme si na počátky prvních mobilních telefonů o velikosti kufríku a váze několika kilogramů. V současné době se již na vývoji mobilní a multifunkční terminální stanice tísňové péče intenzivně pracuje. Naše sdružení bylo v průběhu loňského roku přizváno ke spolupráci v pěti zahraničních týmech realizujících projekty zabývající se danou problematikou v zemích Evropské unie.

Tísňová péče pro seniory a zdravotně postižené občany je komplexní sociální služba, jejímž hlavním cílem je snížit zdravotní a sociální rizika starých nebo zdravotně postižených lidí. Jako hlavní přínos této služby je třeba vidět zejména to, že pomáhá zdravotně postiženým lidem a seniorům ve vysokém věku prožít svůj život důstojně, podle jejich přání a v jejich přirozeném prostředí. Podpora rozvoje této služby včetně rozvoje dalších terénních služeb, jako jsou osobní asistence, pečovatelská služba, domácí zdravotní péče, bezesporu může výrazně pomoci transformovat stávající strukturu sociálních služeb.

Vážené dámy, vážení pánové, máte-li zájem dozvědět se více o tomto druhu sociální služby, kde se podařilo techniku výrazně polidštit, jste k nám srdečně zváni, přijďte a my se s vámi rádi podělíme o naše zkušenosti.

* Literatura dostupná u autora

Augustín Valko
augustin.valkozivot90.cz