

# Proč standardizovat tísňovou péči?

**Sociální služby jsou jedním z prostředků, kterými podporujeme kvalitu života u lidí s omezenou soběstačností. Nejsou prostředkem jediným. Velmi důležitý je podíl osob blízkých, neformálních pečovateli. Optimální je společná, koordinovaná akce laiků a profesionálů. Jejich péče se může vzájemně doplňovat i inspirovat. Laičtí neboli neformální a profesionální pečovatelé mají pomocníky v nových technologiích, kterým říkáme asistivní technologie.**

■ **Text: RNDr. Jiří Schlanger,** odborný garant projektu Standardizace tísňové péče a rozvoj dovedností pracovníků obecních úřadů v práci se seniory, se zaměřením na služby asistovaného života, člen Rady Výzkumného ústavu balneologického, v. v. i.; **MgA. Jan Lorman,** ředitel Gerontologického institutu, o. p. s.

**P**rvní sociální službou a zatím jedinou, která je definována zákonem o sociálních službách, která asistivní technologii používá, je tísňová péče. Právě ta se stává prubířským kamenem kvality sociálních služeb hned v několika dimenzích.

1. Podaří-li se nastavit pravidla pro tísňovou péči tak, aby byla tísňová péče skutečně službou zvyšující kvalitu života osob, na které je cílená, přispěje to k rozvoji kvalitních služeb asistovaného života. Perspektiva služby, její budoucnost je tedy jedna dimenze. Dáváme ji na první místo, i když formálně by měla být zařazena jako poslední. Protože jsme však na počátku obsahově významné debaty o standardech sociálních služeb, perspektiva je

**Budujeme-li kvalitu ve všech dimenzích poskytované služby, potřebujeme stanovit pravidla a podmínky, za kterých bude služba poskytována, aby byla právě tou službou, která nikoliv jen formálně, ale skutečně naplňuje její atributy.**

z tohoto hlediska velmi důležitá. Bez perspektivy služby nemá smysl řešit její kvalitu, tedy ani standard služby.

2. Druhá dimenze se týká obsahu služby tísňové péče. Z hlediska obsahu služby je název „tísňová“ péče trochu zavádějící. Vzbuzuje představu, že je k využití pouze ve chvíli tísne, a to zejména tísne nejvyšší, kdy jde takzvaně o život nebo přinejmenším o zdraví zásadním způsobem. Obsah tísňové péče však nemá být svázan s relativně málo pravděpodobnou epizodou fatálního ohrožení na životě nebo zdraví. Obsahem tísňové péče by mělo být odstranění tísne plynoucí z možného, byť třeba i malého rizika, ať se týká života a zdraví, ale i ostatních atributů života, které mají

povahu rizika. Vztah poskytovatele sociální služby a klienta není v tísňové péči jednorázovou událostí vyjádřenou například stisknutím „panického“ tlačítka. Naopak, je to soubor často pravidelných (nemusí být podmínkou), ale relativně častých projevů komunikace zástupce či zástupců poskytovatele služby a klienta. Frekvence může odpovídat míře rizika a obsah komunikace se může lišit právě dle rizika nebo dalších pro kvalitu života jedince důležitých témat.

3. Třetí dimenze je forma komunikace. Je tu komunikace osobní, realizovaná návštěvami, a to nejen při sociálním šetření, komunikace zprostředkovaná jednoduchými i složitými technologiemi (komunikace telefonické nebo založené na přenosu dat) a monitoring klienta (monitoring se týká polohy, pohybu/nepohybu, základních vitálních funkcí, pohybových aktivit apod.).

4. Další velmi důležitou dimenzi tvoří osoby poskytovatele sociální služby. Jejich prostřednictvím je navazován vztah klienta a poskytovatele. Charakteristikou vztahu klienta k poskytovateli a jeho zástupcům, osobám, které se přímo podí-

lejí na péči o klienta, musí být důvěra. Ta nevzniká automaticky, a hlavně ne pouze podpisem smlouvy mezi poskytovatelem a klientem. Tu je třeba budovat a rozvíjet. Důvěra je velmi zásadním prvkem pro kvalitu života klienta, možná z hlediska sociální služby prvkem nejpodstatnějším. Pokud důvěřuji službě a lidem, kteří ji garantují a poskytují, sdílím tím rizika, kvůli kterým službu poptávám, a snižuji tím obavy a tíseň, kterou ve mne rizika vyvolávala. Absolutní důvěra eliminující obavy na nulu je nedostupným ideálem, ale snížení obav a tíseň otvírá svobodu aktivit a zvyšuje kvalitu života. Z toho vyvozujeme, že rozvoji lidských zdrojů – pracovníků v přímé péči je třeba při poskytování péče ve všech formách dát prioritu a že to platí zejména

pro tísňovou péči díky její charakteristice. Kromě pracovníků v přímé péči musíme myslet i na role pracovníků dispečinků, call center včetně těch virtuálních, jejichž funkci v režimu pracovní pohotovosti nám umožňují technologie.

5. Technologie tvoří pátou dimenzi. Tak jako se klient spoléhá na pečující osoby, to je neformální i formální pečovatele, musí se poskytovatel péče spolehnout na technologie, se kterými má pracovat. Jsou to koncová zařízení, zařízení zprostředkující konektivitu a samotný prostředek konektivity, tedy zajištění spojení, zařízení dispečinku či call centra včetně zařízení poskytujících potřebná data.

Budujeme-li kvalitu ve všech dimenzích poskytované služby, potřebujeme stanovit pravidla a podmínky, za kterých bude služba poskytována, aby byla právě tou službou, která nikoliv jen formálně, ale skutečně naplňuje její atributy. Soubor pravidel a podmínek tvoří standard sociální služby. Bez standardu je sociální služba stěží uchopitelnou činností, u které nelze posuzovat její kvalitu. Zvláště pak u služby tísňové, která je složitá tím, že se u ní snoubí více dimenzí, které tuto službu činí specifickou a významnou pro kvalitu života klientů. Standard znamená rámec, nikoliv unifikaci služby. Nesmí omezovat různorodost jejího provádění, svazovat poskytovatele a nereflektovat plně potřeby klienta, nesmí bránit individuální tvořivosti služby a jejímu rozvoji. Měl by být základním vymezením, bez jehož naplnění se nejedná o službu tísňové péče. Standard je i etalonem pro důvěru. Standard je pro klienta doplňující a rozšiřující informací o tom, co může od služby očekávat, když ji bude poptávat, a jak mu má být poskytována, když se na ní dohodne s poskytovatelem. Informovanost se týká i nejbližšího okolí klienta, ať se osoby blízké na péči podílejí, nebo ne. Standard je prostředkem porovnání mezi poskytovateli, ať si toto porovnání provádějí sami poskytovatelé mezi sebou, nebo jiná, více na poskytovatelích nezávislá osoba. Standard může sloužit i jako měřítko pro veřejnou podporu či pro rozhodování o privátní podpoře – sponzoringu. ■

## Použitá literatura:

- *Výstupy z klíčové aktivity 13 projektu Podpora procesů v sociálních službách (MPSV, Praha 2015): <http://www.podporaprocesu.cz/pracovni-dokument-shrnujici-oblast-asistivnich-technologiei-a-moznosti-jejich-vyuziti-v-systemech-socialnich-zdravotnich-a-v-systemu-neformalni-pece/>*