



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Příběhy tísňové péče

GERONTOLOGICKÝ
INSTITUT



Obsah

Úvodní slovo	2
Příběh paní Světlany	4
Příběh Felixe a Lubomíry	8
Příběh paní Ivety	12
Příběh pana Jiřího	14
Příběh paní Věry	16
Příběh paní Marcely	20
Příběh paní Aleny	24
Příběh paní Eugénie	28
Příběh paní Leony	30
Příběh paní Danuše	34
Příběh pana Iva	38

Úvodní slovo

Co to je tísňová péče? Jak může přispět k nezávislosti klientů a prodloužit život ve svém vlastním domově? Je to jen alarm, tak jako služba nazývaná Záchranka?

Když jsme na začátku 90. let měli mimořádnou příležitost seznámit se se službami pro seniory v několika evropských zemích, záviděli jsme, že si mohou starší lidé jednoduše přivolat pomoc jen zmáčknutím nouzového tlačítka, že mají pečlivého a trpělivého strážce zdraví a životů doslova na své ruce.

V roce 1992 začal ŽIVOT 90 za podpory ministerstva zdravotnictví poskytovat službu, která později dostala v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. název Tísňová péče. Nový zákon nabídl možnost získat na provozování tísňové péče regulární státní dotaci. To byl důvod, proč takřka ze dne

na den vzrostl zájem dalších organizací o její provozování. V roce 2007 už tísňovou péčí zaregistrovalo, kromě občanského sdružení ŽIVOT 90 a jeho poboček, i 12 dalších poskytovatelů. Bohužel, někteří svým prováděním nejenže zanedbávají potřeby uživatelů, ale dokonce zvyšují ohrožení jejich zdraví a životů.

Tísňová péče má být poskytována lidem, kteří v důsledku svého handicapu mají sníženou soběstačnost a samostatnost, u nichž došlo ke zhoršení zdravotního stavu, snížení soběstačnosti, nebo sociálnímu vyloučení. Těm, kdo jsou vystaveni riziku pádu, zhoršení

zdravotního stavu nebo jiné krizové situace, se kterou si v danou chvíli neumí poradit. Potřebují bezodkladně přivolat pomoc, ale zároveň mají nepřetržitě dostupnou distanční i prezenční podporu a péči sociálních pracovníků.

Bohužel mnozí poskytovatelé služby redukují a poskytují jen tzv. službu „Přítel na telefonu.“ Čímž míníme pečovatelku v terénu s mobilem v kapse. Nebo jsou používána technická zařízení s nestabilním spojením mezi dispečinkem a klientem, používaný systém postrádá soustavnou kontrolu funkčnosti. Namísto bezpečí, vzniká nové riziko pro uživatele, který mačká nouzové tlačítko, o jehož nefunkčnosti nemá tušení on ani poskytovatel tísňové péče. Problémy, kdy například linka není poskytována nonstop, poskytovatel nemá vlastní dispečink, nezajišťuje asistenční výjezdovou službu první pomoci, neprovádí sociální šetření u klienta a opakované prošetření dle individuálního plánu, a nemá tak k dispozici aktuální informace o jeho zdraví apod., je potřeba eliminovat.

Tísňová péče je služba trvalého vztahu pro podporu a péči. Poskytovatelé musí znát důležité informace o svých klientech,

obnovovat je při pravidelných rozhovorech. Kompetentně vstupovat do bubliny ticha osamělého člověka a pomáhat mu přemostit bariéru izolace. Je to nástroj pro vytváření bezpečného, mezilidského vztahu, který je prevencí úzkostných stavů.

Gerontologický Institut proto za podpory z Operačního programu zaměstnanost realizuje projekt Standardizace tísňové péče a rozvoje dovedností pracovníků obecních úřadů v práci se seniory, se zaměřením na služby asistovaného života.

Standard, jako bazální úroveň procesů i materiálního řešení prvků služeb asistovaného života.

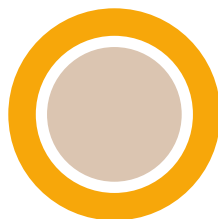
Myslíme si, že nejlepším způsobem, jak objasnit tuto službu, je přiblížit konkrétní příběhy klientů tísňové péče. Ukázat příklady dobré praxe organizací ŽIVOT 90 a Anděl strážný. Proto jsme je shromáždili do této brožury.

Paní Světлана

ŽIVOT⁹⁰
S NÁMI SAMI SEBOU

**Paní Světlaně je 72 let, žije
v Praze, službu Tísňové
péče ŽIVOTa 90 využívá
od roku 2020. Bydlí
v bytě ve 4. patře domu
bez výtahu.**

Paní Světлана začala
v roce 2016 pečovat o svou
maminku. Vzдалa se dosavad-
ního aktivního stylu života
a starala se o ni ve společné
domácnosti. Službu Tísňové
péče ŽIVOTa 90 pořídila
v roce 2018 kvůli mamince.
Chtěla mít jistotu, že když sama
nějakou situaci nezvládne,
bude mít po ruce pomoc.
Například se zvednutím
maminky, která byla hlavně
v posledních měsících
života zesláblá. Často také



konzultovala různé náročné situace spojené se stavem maminky.

Paní Světlana je soběstačná a hodně aktivní. Má však zdravotní problémy s páteří, trápí ji zelený zákal a lupénka.

Maminka paní Světlany v roce 2020 zemřela. Protože paní Světlana již nikoho blízkého nemá a sama se cítí nejistě, rozhodla se nechat si službu pro sebe. Pouze nevěděla, jak službu nastavit, aby odpovídala jejím potřebám.

Klientku proto navštívila sociální pracovnice Tísňové péče. Během sociálního šetření zmapovala klientčina očekávání a potřeby, nastavila s ní individuální plán péče a uzavřela novou smlouvu o poskytování sociální služby. Také s klientkou uzavřela novou dohodu o uložení klíčů na dispečinku služby pro případ nouzového zásahu v bytě. V dohodě jsou

jasně vymezeny okolnosti a situace, ve kterých mohou pracovníci služby klíče použít a komu je případně mohou předat, pokud je nemůže převzít klientka.

Technik pak v bytě klientky zkontroloval stacionární zařízení a nastavil čidlo pohybu s tzv. smyčkou časového dohledu dle denního režimu paní Světlany. Během zkoušky slyšitelnosti v celém bytě bylo stacionární zařízení s oboustrannou hlasovou komunikací nastavené na hlas a sluch paní Světlany. Technik klientce předal i nové vodotěsné tísňové tlačítko s řemínkem na ruku.

Paní Světlana někdy ze svých pravidelných cest po pražských památkách přijde tak vyčerpaná, že nemá sílu dojít do schodů. Ví o tom, ale jak sama říká: „já to vždycky přeženu“. V jedné takové situaci využila tísňové tlačítko,



Tísňová péče

kteřé má dosah i na chodbě domu, a v mezipatře si přivolala pomoc. Dispečerka služby jí zavolala smluvní zdravotní výjezdovou službu, která ji pomohla dostat se domů.

Důležitou součástí individuálního plánu péče je pravidelné obvolávání, na které je klientka zvyklá z předchozího využívání služby. Každou sobotu tedy paní Světlana vypráví pracovníkům služby své zážitky z cest. Nejraději by přijela a ukázala alba, která má nashromážděná za léta cestování. Pravidelné telefonáty jí poskytují i rozptýlení, když ji občas trápí potíže s lupénkou.

Paní Světlana také pravidelně navštěvuje adventní setkání, které ŽIVOT 90 pořádá pro své klientky a klienty ve svém sídle na Praze 1.

Služba Tísňové péče klientce poskytuje nejen potřebné bezpečí v krizových situacích,

ale také jí pomáhá v řešení osamělosti a ve spojení s dalšími aktivitami v jejím zapojení do společenského života.

Tísňová péče přistupuje ke každému klientovi individuálně. Služba Tísňové péče ve formě „na doma“ je přínosná nejen pro seniory závislé na péči, ale i pro další členy domácnosti. Těmi jsou zpravidla pečující, kterým služba pomáhá zvládnout jejich pečovatelskou roli. Po ukončení péče si koncová zařízení často nechávají pro svou potřebu.

Služba je pak nově nastavena na základě sociálního šetření v domácnosti na míru jejich individuálním potřebám. Pro klienty i pracovníky služby je výhodné, že znalost služby a důvěra je již vybudována – nejen ve službu Tísňové péče, ale i v komplex služeb ŽIVOTA 90, které mohou významně přispět ke kvalitě života klientů.



*Smluvní výjezdová
služba*





Pan Felix a paní Lubomíra

Manželé pan Felix (89 let) a paní Lubomíra (84 let),
žijí v Praze, službu Tísňové péče ŽIVOTa 90 využívají
od listopadu 2018. Manželé spolu žijí přes 60 let v menším
domě s předzahrádkou, který společně vybudovali.
Vychovali 2 dcery a mají 5 pravnoučat.

ŽIVOT⁹⁰
S NÁMI SAMI SEBOU

Paní Lubomíra, která původně pracovala jako laborantka, strávila aktivní život převážně v domácnosti, starala se o rodinu a pomáhala manželovi v práci. Zapojila se i do podnikání jedné z dcer a dlouho jí byla pravou rukou v administrativě. Paní Lubomíra prodělala onkologické onemocnění, které mělo za následek radikální mastektomii pravého řadka, postupně ji také sesedá páteř. Před 10 lety se jí začal natolik zhoršovat zrak, že je nyní prakticky nevidomá. Postupně se naučila orientaci v domě a s pomocí rodiny zvládá i náročnou péči o manžela.

Panu Felixovi byla v 82 letech diagnostikována Alzheimerova nemoc. K ní se přidala zhoršená pohyblivost, takže se pohybuje po bytě buď s chodítkem, nebo s asistencí druhé osoby.

Rodina se o manžele velmi dobře stará. Blízcí pomáhají s péčí, střídají se dle domluveného rodinného rozpisu, avšak nemohou být k dispozici vždy celých 24 hodin. Zkoušeli i různé varianty s pomocí pečovatelské služby, ale

nevyhovovala jim omezená možnost měnit rozsah služby operativně, v závislosti na aktuálním stavu klientů.

Hlavním rizikem pro pana Felixe byly pády, sesunutí ze židle apod. Paní Lubomíra byla často bezmocná, musela na pomoc volat vždy rodinu, nebo i zdravotní záchranou službu, jelikož svého manžela sama nezvedla.

Po poslední hospitalizaci pana Felixe na interním oddělení v Ústřední vojenské nemocnici padlo v rodině rozhodnutí, že je nutné oba manžele přestěhovat do pobytového zařízení, které jim poskytne odpovídající péči a bezpečí.

Ve zdánlivě jednoduchém řešení se však skrýval zásadní problém. S ohledem na stav pana Felixe by se manželé



Tísňová péče

museli přestěhovat do domova se zvláštním režimem, tedy do pobytové služby pro osoby s omezenými kognitivními schopnostmi. V zařízení by bylo dobře postaráno o pana Felixe, ale stále aktivní a v podstatě soběstačná paní Lubomíra by hodně strádala. Měla obavy, že se v novém prostředí nenaučí orientovat, že přijde o zahrádku, kterou měla u svého domku, a také o svoje dvě sousedské rodiny. Navíc by nemohla být s manželem tak často, jak jsou oba zvyklí. Pan Felix je na paní Lubomíru fixovaný, rozdělení manželů tedy nepřípadalo v úvahu.

Rodina ještě před společným rozhodnutím vyhledala na doporučení zdravotně sociální pracovnice z Ústřední vojenské nemocnice naši službu Tísňová péče. Společně se sešli s naší sociální pracovnicí v domácnosti manželů, následně i s rodinou v nemocnici na interním oddělení.

Po zvážení možných rizik byl nakonec pan Felix z nemocnice propuštěn s tím, že mu bude zavedena služba Tísňové péče. Sociální pracovnice nastavila individuální plán péče a postup

při výjezdech tak, aby paní Lubomíra v případě pádu pana Felixe zmáčkla tlačítko a dispečink mohl vyslat smluvní výjezdovou službu, která klientovi zajistí odpovídající pomoc. Paní Lubomíra pak pouze umožní vstup do domu. Takto nastavenou službu manželé využívají 3–5x do měsíce.

Pracovníci služby jsou v častém kontaktu s rodinou, poskytují okamžitou zpětnou vazbu např. při zjištění změny stavu pana Felixe nebo poradenství v oblasti přizpůsobení interiéru měnícím se potřebám klientů.



*Smluvní výjezdová
služba*



Dobře nastavené a funkční sdílení mezi rodinou a sociální službou umožňuje zvládnout i velmi náročnou péči v domácím prostředí. Díky individuálnímu a komplexnímu přístupu k řešení situace klientů získala rodina, a hlavně pan Felix a paní Lubomíra, možnost být opravdu spolu, bez násilného rozdělení v tak významné životní fázi.

Paní Iveta



Dcera

**Paní Ivetě je 49 let, žije v obecním bytě
se sedmiletou dcerou. Službu Tísňové péče
ŽIVOTa 90 využívá od roku 2017.**

Paní Iveta trpí epilepsií a přidanou depresivní poruchou. Klientka se ocitla ve složité životní situaci po narození dcery, jejíž otec byl závislý na návykových látkách. Klientka zůstala s dcerou nakonec sama. Její sociální situace byla nestabilní. Zázemí a rozvoj dcery začal v roce 2017 řešit OSPOD. Hrozilo, že tehdy čtyřletá dcera bude klientce odebrána z péče. Situace neúplné rodiny tedy vyžadovala komplexní řešení.

Regionální sociální pracovníce Tísňové péče se při zavádění služby spojila s Městským úřadem, aby poskytl klientce pomoc s bydlením a zároveň do podpory zapojila Diecézní charitu. Charita poskytuje paní Ivetě materiální pomoc

a v případě hospitalizace zajišťuje péči o dceru.

Hlavním důvodem zavedení Tísňové péče „na doma“ bylo zajištění klientky a následně dcery. V případě epileptického záchvatu se dcera pomocí jednoduchého stisknutí tlačítka spojí s dispečinkem služby. Pracovnice dispečinku ji instruují, co má dělat, jsou s ní v kontaktu a přivolají dobrovolnici která ji převezme do péče. Dcera se postupně naučila vše zvládat, komunikovat na dálku s dispečery, i když se bála maminku opustit a otevřít dveře cizím lidem ze ZZS. Při takových výjezdech je dcera v enormní zátěži a personál Tísňové péče využívá všechny



Tísňová péče

metody komunikace, včetně prvků krizové intervence.

Postará se o dívku do návratu klientky z nemocnice a je jí oporou.

Klientka dnes již pracuje na částečný úvazek. Postupně si zvyká, že se dcera osamostatňuje.

Při preventivní péči – pravidelném každotýdenním telefonátu – s námi klientka probírá, jak dcera zvládá školu a sdílí běžné starosti. Dcera již slavila sedmé narozeniny. Dispečerům a dispečerkám se pochlubila s dárky a svěřila se, jak se těší, až bude jezdit na svém prvním kole.

V posledním období klientka sdílí obavy, jak ob stojí v nové práci na částečný úvazek.

Pravidelně ji kontaktuje regionální sociální pracovnice Tísňové péče, která paní i vetě poskytuje psychosociální podporu a přizpůsobuje nastavení služby její nové životní etapě a novým potřebám.

Klientka bude využívat speciální mobilní verzi služby Tísňové péče.

Po zmáčknutí nouzového tlačítka se zařízení Tísňové péče “na ven” automaticky spojí se zkušenými pracovníky dispečinku, kteří díky reproduktoru, který umožňuje hlasitou komunikaci s okolím, mohou navést případné kolemjdoucí k součinnosti při poskytnutí první pomoci, nebo k upřesnění polohy pro vyslání ZZS. Lokalizátor současně umožní upřesnit polohu zařízení.

Na mobilním zařízení bude na žádost klientky uvedena základní informace o její nemoci, o funkci mobilního zařízení a kontakty na dispečink Tísňové péče ŽIVOTA 90.



Díky velkému úsilí klientky, fungující spolupráci sociálních služeb a přizpůsobování podpory aktuálním potřebám se situace stabilizovala a odebrání dcery z péče již nehrozí.

Diecézní charita



Pan Jiří

Pan Jiří i ve svých 90 letech stále provozuje rodinné zahradnictví za svým domem. Občas k němu přijdou na exkurzi i žáci ze škol. Když však skončí pracovní doba, zaměstnanci odejdou a pan Jiří zůstává ve svém domě sám pouze s několika kočkami.



Tísňová péče

Službu tísňové péče Anděla strážného využívá již druhým rokem z důvodu zhoršené pohyblivosti a dalších zdravotních komplikací.

Společně se svou klíčovou sociální pracovnící si u sebe doma nastavil individuální plán pomoci, jak máme postupovat, pokud se ocitne v krizové situaci. Jako první budeme volat kontaktním osobám, které mohou pána zkontrolovat, popř. donést klíče od domu, pokud bude nutné zavolat záchrannou službu.



Z monitorovacího zařízení přišel na dispečink poplach upozorňující na zmáčknutí SOS tlačítka. Dispečerka vzápětí volala klientovi na monitorovací zařízení, hovor se spojil automaticky.

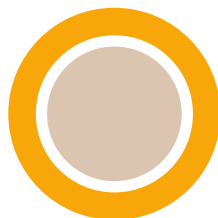
S velkou námahou pan Jiří sdělil, že nemůže dýchat. Podle individuálního plánu pomoci jsme následně zavolali jeho synovi, který má klíče od domu, a rychlou záchrannou službu. Pana Jiřího odvezli do nemocnice, kde byl hospitalizován. O čtyři dny později na dispečink volala jedna z kontaktních osob pana Jiřího, která nám sdělila, že je na JIP, protože podstoupil operaci.

Po rekonvalescenci se pan Jiří opět vrátil do svého domu s pocitem, že pokud by se stalo něco podobného, má u sebe naše monitorovací zařízení, které mu znovu zachrání život.



Syn

Paní Věra



**Paní Věře je 73 let, žije na samotě
v domě se zahradou. Službu Tísňové péče
ŽIVOTa 90 využívá od března 2018.**

Paní Věra žije sama v domě na konci chatové osady s rybníkem. Společnost jí dělají jen dvě kočky a velký pes. Celý život pracovala jako poštovní úřednice. Srdcem je však sportovkyně a zahradnice. Má velkou zahradou, kterou opečovává a zpracovává všechny výpěstky. Miluje přírodu a lesy kraje, v němž žije značnou část života. Zdravotní stav paní Věry je dobrý, užívá pouze léky na vysoký krevní tlak.

Klientka je aktivní a zcela soběstačná: Při nákupu a zařizování nezbytných záležitostí

využívá auto, případně výpomoc sousedů, ale převážně jen v teplých měsících. Během zimy je situace jiná. Všichni chataři z osady odjedou a paní Věra zůstává skoro až do konce března v osadě sama. Aby nemusela v zimě v náročném počasí vyrážet na nákupy, trvanlivé potraviny a léky si nakoupí na podzim do zásoby.

Službu Tísňové péče ve variantě „na doma“ si paní Věra pořídila po nepříjemné zkušenosti s pádem, po kterém zůstala několik hodin zraněná ležet, bez možnosti přivolat si pomoc. Šťastnou souhrou okolností

zaslechl její volání o pomoc opravář, který jí poskytl první pomoc a převezl ji na ošetření do nemocnice. Dalším důvodem pro pořízení byl tlak rodiny, která se o paní Věru po této zkušenosti bojí. Klientka nechce rodinu omezovat ani stresovat, dokud se o sebe zvládne postarat sama – a také je chce trochu uklidnit, aby na ni nenaléhali, že je v domě sama a měla by se přestěhovat do města, nebo k nim. Sama o přestěhování již uvažovala, ale neumí si představit, že by svůj dosavadní život opustila.

Po opakovaných bouřkách hlásilo koncové zařízení v domě klientky opakované výpadky napájení. Tyto zprávy zpravidla

signalizují i možné závady na elektroinstalaci v domácnosti klienta. Na doporučení pracovníků služby si klientka zajistila prohlídku elektrických vedení v domě. Přivolaný odborník zjistil závažné problémy, spojené s vysokým rizikem požáru v domě. Po odstranění závad v elektroinstalaci již k výpadkům zařízení nedochází. Funkce hlášení výpadku napájení koncového zařízení v domácnosti klientky tak odstranila riziko požáru, který ohrožoval život i majetek klientky.



Tísňová péče

Službu Tísňové péče ŽIVOTA 90 si klientka pořizovala především z preventivních důvodů. Ukázalo se, že služba přináší klientce více než jistotu stále dostupné pomoci při pádu nebo zranění. Pokročilé technické funkce koncových zařízení pomáhají při ochraně života i majetku.

Tišňová

komplexní přístup

dispečink 24 h

sociální pracovník

udržení soběstačnosti

jistota pomoci

pravidelný kontakt

profesionalita

koordinace se složkami IZS



péče

sociální šetření

individuální plán pomoci

prevence

nepřetržitá a dlouhodobá podpora

asistenční výjezdová služba

bezpečí

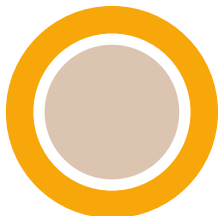
důvěra

know-how



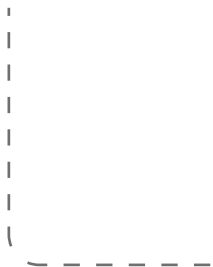
Paní Marcela

Paní Marcela je 63 let, žije sama v menším bytě.
Od roku 2015 využívá mobilní variantu Tísňové péče
ŽIVOTa 90 v podobě mobilního telefonu s tísňovým
tlačítkem na přivolání pomoci.



Tísňová péče

Klientka má jediného příbuzného
– bratra, který žije v zahraničí
a snaží se ji podporovat na dálku.
Nikdy se neprovdala a neměla děti.
Od středního věku trpí Meniérovým
syndromem, který jí způsobuje
závratě, nevolnosti a další obtíže.
Pravidelně dochází na neurologii.
Nedávne vyšetření potvrdilo atrofii
mozku, která u klientky vyvolává
stavy částečné dezorientace.



Klientka se snaží dodržovat pravidelný denní režim, který jí pomáhá zpomalovat rozvoj neurologických obtíží. Vstává již před pátou hodinou ráno, aby i s odpočinkem zvládla svůj denní program.

Vždy se i v menších potížích, nebo když si něco nemůže vybavit, obrací na dispečink Tísňové péče, kde všechny oslovuje „sestřičko“. Další pomoc klientce zajišťuje pečovatelská služba Diakonie ČCE. Jedná se hlavně o nákupy a pomoc s doprovodem.

Paní Marcela ráda navštěvuje kavárny, schází se s kamarádkami, tráví čas procházkami po pražských zahradách. Pravidelně, každou neděli, navštěvuje mši v kostele blízko svého bydliště.

Klientka kontaktovala dispečink služby a popisovala obtíže, které odpovídaly typickým příznakům onemocnění Covid-19.

Po dohodě s klientkou byla přivolána ZZS, která byla dispečinkem informována o podezření na Covid-19. PCR test u klientky prokázal, že je Covid-19 pozitivní. Paní Marcela pak zůstala 14 dní hospitalizovaná.

Po ukončení hospitalizace se klientka telefonicky ohlásila dispečinku Tísňové péče. Řekla, že se necítí nejlépe a zněla velmi unaveně. Pracovníci dispečinku se proto s klientkou domluvili na telefonické kontrole za několik hodin, až si trochu odpočine. Při kontrole ale nebrala telefon a nereagovala ani na opakované volání. Pracovnice dispečinku vyhodnotila situaci vzhledem k aktuálnímu stavu i obvyklému chování klientky jako rizikovou a vyslala do bytu naši výjezdovou dopravní službu.



*Záchraná
služba*

Pracovník výjezdové služby našel klientku v bytě fyzicky v pořádku, ale naprosto dezorientovanou. Kontaktoval proto pracovníci dispečinku služby, které se podařilo navázat s klientkou rozhovor. Během telefonátu však klientka ztrácela schopnost vyjadřovat se souvisle, stále více se v řeči zadržovala. Pracovnice dispečinku proto rozhodla o přivolání ZZS ke klientce. Do příjezdu zdravotníků byl s klientkou pracovník výjezdové služby, který ji pomohl připravit k opětovnému převozu do nemocnice. Klientka byla po řadě vyšetření umístěna do psychiatrické nemocnice, kde byl její stav stabilizován a zajištěn medikací.

Paní Marcela byla touto zkušeností velmi otřesena. Konzultovala s pracovníci Tísňové péče různé možnosti, jak svůj fyzický i psychický stav zlepšit a stabilizovat dlouhodobě. Shodli se, že nejlepší možností doléčení bude pro paní Marcelu pobyt v lázních. Pracovnice dispečinku kontaktovaly jejího praktického lékaře, který paní Marcele vystavil návrh na lázeňskou léčebně rehabilitační péči. Lázeňský pobyt klientka absolvuje během příštích týdnů.

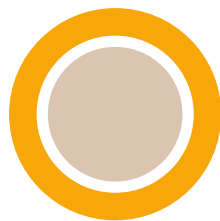
Komplikovanou situaci klientky se daří dlouhodobě úspěšně řešit díky hlubokým odborným znalostem pracovníků, pečlivě vedené dokumentaci, která umožňuje dlouhodobě sledovat stav klientky a poskytovat optimální, individuálně přizpůsobenou podporu.





Paní Alena

Paní Aleně je 81 let. Žije sama
v pražském bytě. Službu Tísňové péče
ŽIVOTa 90 využívá od roku 2015.



Paní Alena se ještě donedávna věnovala ve volném čase hře na piano, pečovala o domácnost, chodila ráda na procházky a na zahrádku u domu.

Postupně se jí ale horšila chůze z důvodu silné artrózy. Během roku 2018 absolvovala operaci TEP obou kyčelních kloubů, ale následná rehabilitace a pak návrat do domácího prostředí nebyl jednoduchý. V podstatě se již nerozchodila a převážnou část dne musí využívat invalidní vozík. Zůstává tak uzavřená ve svém bytě. U paní Aleny se postupně prohloubily deprese a začaly problémy s krátkodobou pamětí a vyjadřováním.

Denně k ní dochází pečovatelská služba, která jí zajišťuje obědy a jedenkrát týdně nákupy. Do péče se částečně zapojil

i její syn Jindřich (48 let), který zařizuje různé pochůzky. Druhý syn Michal (42 let) navštěvuje maminku sporadicky, údajně je nespolehlivý.

Paní Alena zatím využívala jen mobilní verzi Tísňové péče ŽIVOTa 90 „na ven“ v podobě mobilního telefonu s tísňovým tlačítkem na přivolání pomoci. Vždy se těšila na pravidelné telefonáty s pracovníci služby, kdy se mohla rozpovídat o tom, co celé dny dělá a jak prožívá svou situaci. Její syn Michal začínal mít zřejmě psychické problémy, přestával ji navštěvovat, ale paní Alena tomu nepřikládala váhu, spíše se spoléhala na syna Jindru. Při rozhovoru potřebovala účast a zároveň velkou trpělivost.

Paní Alena kontaktovala dispečink stisknutím tísňového tlačítka. Slabým hlasem sdělila, že ji bolí na hrudi, buší jí srdce a nemůže normálně dýchat.



*Tísňová
péče*



*Záchranná
služba*

Mluvení jí činilo velké obtíže, v podstatě šeptala. Dispečink zajistil okamžitý výjezd ZZS ke klientce, dispečerka s ní zůstala v kontaktu, uklidňovala ji.

Při komunikaci s klientkou byl slyšet z bytu mužský hlas, zřejmě jeden ze synů. Do řešení situace se proto zapojil další pracovník. Zavolal na mobilní telefon syna Michala a ověřil s ním, zda je v bytě s maminkou. Syn to potvrdil, ale působil hodně rozrušeně. Sdělil, že má u sebe střelnou zbraň a chce se zastřelit, protože má vážné psychické problémy, za které může jeho matka. Dispečer dal okamžitě kolegům a kolegyním pokyn,

aby přivolali do bytu klientky pomoc Policie ČR. Současně požádal kolegyni, která komunikovala s klientkou, aby ji navedla do pokoje, kde se může zamknout až do příjezdu záchranných složek. Stále se snažila udržet telefonický kontakt s agresorem, klást jednoduché otázky, kterými udržovala jeho pozornost až do zásahu policie v bytě.

Policie dorazila do bytu klientky, zajistila pana Michala a provedla prohlídku bytu, při které se ukázalo, že pan Michal nebyl ozbrojen. Policie zajistila i převoz paní Aleny do nemocnice, pro kontrolu



Policie



Hasiči

zdravotního stavu. Během několika hodin byla propuštěna do domácí péče, kterou zajistil pan Jindřich, druhý ze synů klientky.

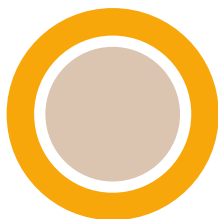
Situaci se podařilo zvládnout díky dostatečnému personálnímu obsazení dispečinku. Po celou dobu řešení byli zapojeni pracovník a pracovníce s komplexním výcvikem krizové intervence, další pracovníce udržovala chod dispečinku a vyřizovala záležitosti jiných

klientů a klientek. Zároveň byla k dispozici i koordinátorka dispečinku, která mohla komunikovat jak s týmem dispečinku, tak s operačním střediskem Policie ČR.



Syn

Profesionalita, hluboké odborné znalosti a vzájemná zastupitelnost pracovníků a pracovníc služby se v takto vypjatých situacích ukazují jako nezbytné. Bez nich by nebylo možné, aby tým služby spolupracoval a podílel se na úspěšném řešení i v koordinaci se složkami IZS.



Paní Eugénie

Paní Eugénii je 83 let a žije sama v malém bytě. S rodinou je v pravidelném kontaktu, ať už osobním, nebo telefonickém. Celý život pracovala jako učitelka českého jazyka, tudíž kontakt s lidmi byl jejím denním chlebem a brala ho jako součást svého života. Nyní je v důchodu a vyjma rodiny se již s nikým nestýká, což jí velmi schází.



Povídavá linka

Paní Eugénie využívá Povídací linku Anděla strážného, která jí alespoň částečně nahrazuje kontakt, který měla ještě za dob, kdy pracovala. Zároveň moc ráda předává své vědomosti v oblasti české a cizí literatury dál, proto se s dispečerkou na Povídací lince domluvily, že si paní každý týden připraví povídání o různých autorech a jejich dílech. Dokáže o nich povídat s velkou vášní a často dispečerkám Povídací linky

připomene jejich školní léta. Má ráda, když se také zapojí a pokládají jí otázky ohledně autorů a děl.

Pravidelný kontakt prostřednictvím Povídací linky pomáhá paní Eugénii vrátit radost do života, kterou měla, když učila. Každý týden se má na co těšit, stejně tak jako se dispečerky těší na další zajímavé informace. Paní Eugénie říká, že si našla něco, co ji baví a má pro ni smysl.

Paní Leona

**Paní Leoně je 85 let, žije v Praze.
Službu Tísňové péče ŽIVOTa 90 využívá
od roku 2016.**

Využívá variantu Tísňové péče „na doma“, pro zpřístupnění bytu při krizové situaci má uloženy klíče u své sousedky a rovněž na dispečinku služby Tísňové péče. Paní Leona žije sama, z příbuzných má jen sestřenici.

Klientka byla celý život zvyklá být v kontaktu s lidmi. Pracovala v chemické laboratoři jako vědecká pracovnice. Zaměstnání však musela předčasně opustit kvůli pohybovému onemocnění. Ještě nedávno zvládla vycházku do blízkého okolí svého bytu – na vrch Vítkov, do parku

Parukářka, na nákupy a do své oblíbené restaurace.

Bohužel, její stav se před dvěma lety zhoršil. Kolena se jí začala podlamovat z důvodu silné artrózy a související slabosti svalů. Začala mít také velké bolesti krční a bederní páteře. Paní Leona se dlouho snažila bolest přemáhat, nakonec ji ale musela řešit s lékařem. Ten jí však nemohl předepsat silnější analgetika, protože trpí jaterním onemocněním. Bolest klientku postupně ochromila natolik, že začala ztrácet svůj pozitivní přístup k životu, vzdala se většiny svých

obvyklých aktivit, a hlavně přerušila většinu sociálních vazeb, které doposud měla.

Paní Leona je nyní značně omezena v pohybu, občasnou kratičkou procházku nebo návštěvu kavárny zvládne pouze s asistencí. Využívá pomoc pečovatelské služby se zajištěním obědů, s úklidem a nákupy. Běžný úklid bytu a osobní hygienu zatím zvládá sama. Denně vyřizuje své záležitosti prostřednictvím telefonu.

Klientka je silně fixována na svůj zdravotní stav, který se snaží rozebírat s kýmkoli, kdo je ochoten jí naslouchat. Neustále na sobě pozoruje příznaky nových onemocnění a trvale si stěžuje na zdravotnický systém a nekompetenci lékařů, kteří jí nedokážou pomoci.



Tísňová péče

Paní Leona si občas přivolá pomoc ZZS. S pracovníky a pracovníci dispečinku Tísňové péče následně probírá konfliktní situace, do kterých se dostává při kontaktu se zdravotníky, případně s pracovníky úřadů.

Sociální pracovnice dispečinku Tísňové péče klientce doporučila rozšíření pečovatelské služby o doprovod při vycházkách. Pečovatelská služba tak ještě lépe naplní klíčovou potřebu klientky – zajištění sociálního kontaktu. Pečovatelé a pečovatelky se u paní Leony střídají, což jí nabízí dostatek podnětů. Pracovníci Tísňové péče se postupně daří paní Leonu navést i na využívání další psychologické podpory, kterou ŽIVOT 90 nabízí. Jedná se o Senior telefon, linku důvěry pro seniory a jejich blízké. Služby linky důvěry jsou pro volající bezplatné. Paní Leona při telefonátech na Senior telefon nachází jak potřebnou psychologickou

podporu, tak možnost sdílet své problémy a myšlenky v míře, která je pro ni potřebná a kterou nemůže zajistit služba Tísňové péče, jejímž hlavním posláním je pomoc osobám ohroženým na životě či zdraví.

Dalším podpůrným nástrojem, který klientce zprostředkovala sociální pracovnice Tísňové péče, jsou pravidelné návštěvy dobrovolnice v rámci dobrovolnického programu Přátelské návštěvy osamělých seniorů a senierek.

Zpočátku bylo obtížné najít optimální způsob komunikace i míru podpory klientky, zejména pro její negativní naladění a řadu problematických situací, které řeší. Paní Leona chce vystupovat ve vztazích aktivně, tvořit je a nejen přijímat. Současně má zájem udržet a rozvíjet stávající sociální vazby, které jsou však z větší části zjištěny formálními pečujícími. Pracovnice služby vyhodnotili jako klíčové potřeby klientky zachování autonomie a rozvoj sociálních kontaktů a úspěšně jí nabídli individuální řešení přizpůsobené jejím potřebám. Paní Leona nyní může žít s podporou terénních

sociálních služeb a podpůrných aktivit nezávisle, samostatně a kvalitně. Kombinace služeb jí nabízí využití několika variant, na koho se ve svém omezeném sociálním prostoru může obrátit v případě potíží, psychické tísně, nebo v krizové situaci.

Služba Tísňové péče funguje pro řadu klientek a klientů především jako podpůrná služba. Nejedná se tedy „jen“ o řešení náhlé krizové situace, jako je ohrožení zdraví nebo života. Zásadní je vyhodnotit u každého klienta či klientku individuálně, co očekává, co potřebuje a co vše může služba nabídnout (kromě jistoty pomoci v krizové situaci) z dlouhodobého hlediska.





Paní Danuše

Paní Danuši je 90 let, žije v Praze,
službu Tísňové péče ŽIVOTa 90 využívá
od dubna 2019.

ŽIVOT⁹⁰
S NÁMI SAMI SEBOU

Paní Danuše žije sama v garsonce, v domě s pečovatelskou službou, již 13 let. Je zde zvyklá a cítí se tu doma. Z rodiny má již pouze vnuka žijícího v Klatovech, který ji navštěvuje sporadicky. V rámci svých možností zvládá péči o sebe i domácnost. Jak sama říká, nechce být na nikom závislá a poddávat se bezmoci.

Paní Danuše trpí řadou onemocnění. Kvalitu jejího života zásadně ovlivňuje dětská mozková obrna, která zasáhla obě ruce a omezuje její schopnost něco uchopit nebo držet. Dle jejích slov ji nejvíce trápí problémy s páteří. Osteoporóza a artróza jí působí silné bolesti, v minulosti utrpěla i řadu zlomenin. Léčí se také s vysokým krevním tlakem a srdeční arytmií. V roce 2009 prodělala infarkt. V posledních letech se jí zhoršil zrak z důvodu věkem podmíněné makulární degenerace oční sítnice. Trpí

velmi silnou alergií na jód a 18 druhů kovů.

V polovině roku 2019 paní Danuše přestala zcela vycházet z bytu. I pohyb doma omezila na minimum. Důvodem jsou obavy z pádu, kterých má za sebou několik. Při posledním z nich, v lednu 2019, si zlomila bederní obratle a strávila několik měsíců v nemocnici. Poté absolvovala rehabilitační pobyt a byla propuštěna domů. Jistotu, kterou před úrazem měla, však již znovu nezískala.

Pomoc pečovatelské služby v péči o domácnost nebo s osobní hygienou klientka odmítla, potřebuje jen pomoc s nákupy, které jí pravidelně pečovatelská služba zajišťuje. Výjimečně si domlouvá odvoz k lékaři speciálně upraveným autem s osobní asistencí.

Paní Danuše má omezený sociální kontakt: žije osamoceně, z bytu vychází velmi sporadicky, pečovatelská služba k ní dochází jen 2–3x týdně s nákupy. V případě pádu nebo zhoršení zdravotního stavu tak může nastat velmi dlouhý časový úsek, než jí bude poskytnuta adekvátní zdravotní



*Tísňová
péče*

pomoc. S ohledem na situaci, ve které se klientka nachází, jí sociální pracovnice nabídla možnost zřízení Tísňové péče. Klientce byly vysvětleny veškeré podmínky a způsob fungování služby a paní Danuše se rozhodla pro její zavedení.



Paní Danuše stiskla tísňové tlačítko. Tím se okamžitě spojila s dispečinkem služby. Pracovnice dispečinku slyšela jen, jak klientka volá opakovaně „pomoc“! Na dotazy operátorky dispečinku nereagovala. Operátorka se jí snažila dovolat na mobil, ale paní Danuše ho nebrala. Bylo ale slyšet, že mobil v bytě zvoní.

Dle postupů, nastavených v individuálním plánu péče, se operátorka dispečinku snažila telefonicky kontaktovat nepřetržitou recepční službu

v domě. Paní Danuše zde má uloženy klíče od bytu, takže pracovníci recepce mohou být zpřístupnit v případě havárie nebo nutnosti zásahu záchranných složek. Linka recepce byla ovšem stále obsazena. Operátorka proto okamžitě zavolala na linku 112, která vyslala do bytu ZZS, Policii ČR a posádku hasičského záchranného sboru.

Do příjezdu všech záchranných složek klientka opakovaně mačkala tísňové tlačítko



*Posádka hasičského
záchranného sboru*



Policie

a urgovala pomoc, nesdělila však, co se jí stalo. Pracovnice se ji snažila uklidnit a ujistit o pomoci, která byla na cestě.

Na lince 112 si pak pracovnice dispečinku ověřila, že paní Danuše byla převezena do Ústřední vojenské nemocnice na urgentní příjem a následně byla přijata na chirurgii. Měla naražený celý levý bok a kyčel s četnými pohmožděninami, naštěstí bez zlomenin. Po 7 dnech byla paní Danuše propuštěna domů, vnuk byl o všem informován a za paní Danuši přijel.

Klientka využívá Tísňovou péči ve variantě „na doma“. V domácnosti má nainstalovanou

ústřednu, která je trvale připojena k elektrické síti a zajišťuje oboustrannou hlasitou komunikaci klientky s dispečinkem služby. Na ruce nosí tísňové tlačítko v podobě náramku, které je vodotěsné, a proto se s ním může sprchovat. Delší neaktivitu klientky v bytě, např. z důvodu pádu, hlídá pohybové čidlo umístěné v předsíni na zdi.

Klientka také využívá tzv. preventivní pravidelné obvolávání, kdy si společně s pracovníky či pracovnícem dispečinku popovídá, sdílí, co je nového, co jí dělá starosti, nebo na co se těší.

Klientka si službu Tísňové péče ŽIVOTa 90 pořizovala zejména kvůli strachu z pádů, a to především po pádu v roce 2019 a následném zhoršení zdravotního stavu. Služba klientce poskytuje jistotu a pocit bezpečí kdekoli v bytě, protože se vždy dovolá pomoci. Služba tak klientku podporuje v co nejdelším udržení soběstačnosti.



Nemocnice



Panu Ivovi je 85 let
a po smrti své ženy
žije sám v malém
bytě.


ANDEL
STRÁŽNÝ

Ještě ve svých 75 letech se věnoval volejbalu. Dříve působil jako trenér mládežnického družstva. Nyní je však odkázán pouze sám na sebe. S rodinou nemá dobré vztahy a jediný, s kým se občas vídá, je jeho synovec, který bydlí 100 km daleko. Absence někoho blízkého v jeho okolí byla jedním z důvodů, proč se rozhodl využívat tísňovou péči Anděla strážného. Dispečerky mu každý všední den připomínají, že si má nacheystat tašku na obědy, které mu vozí pečovatelská služba. Každé pondělí mu volají, aby si připravil léky do lékovky na celý týden.

Pan Ivo velmi špatně spí a mnohdy usíná až kolem třetí hodiny ranní. Pokud má domluvenou návštěvu lékaře v ranních hodinách a má obavu, že by se neprobudil včas, požádá dispečerku, zda by mu mohla prostřednictvím monitorovacího zařízení zavolat, aby byl u lékaře ve stanovenou dobu. Jindy si přeje připomínat, že si má vzít v určitou hodinu léky. Pan Ivo má nastavenou detekci nepohybu – pokud

se po určitou dobu s monitorovacím zařízením nehýbe, zařízení ho upozorní, aby tak učinil. Jestliže se nepohne, dispečerka okamžitě volá na monitorovací zařízení a zjišťuje, zda je pán v pořádku. To samé platí v případě, kdy se monitorovací zařízení dlouho nabíjí.

Vzhledem ke zdravotnímu stavu pana Iva dochází k častým krizovým situacím, někdy i šestkrát do roka. Pán mívá velké bolesti a tehdy není schopen si sám zavolat pomoc, tudíž zmáčkne SOS tlačítko a dispečerka tísňové péče postupuje podle individuálního plánu pomoci. Dispečerky volají sousedovi, který zajistí vstup do domu záchranné službě, a současně pana Iva požádají, aby si k sobě vzal mobilní telefon. V tento moment dispečerka již komunikuje se záchrannou službou, které sdělí telefonní číslo na klienta a adresu. Zároveň záchrannou službu poprosí o zpětnou vazbu, zda klient zůstává doma, nebo je odvezen do nemocnice.



*Tísňová
péče*



Soused



*Záchranná
služba*

Projekt

STANDARDIZACE TÍŠŇOVÉ PÉČE A ROZVOJ DOVEDNOSTÍ PRACOVNÍKŮ OBEČNÍCH ÚŘADŮ V PRÁCI SE SENIORY, SE ZAMĚŘENÍM NA SLUŽBY ASISTOVANÉHO ŽIVOTA

je spolufinancován Evropskou unií.

Cílem projektu je prosazení vyšších standardů sociální služby tísňová péče a poskytnutí odborné podpory zejm. pracovníkům působícím v oblasti sociální práce na pražských městských úřadech ve specifických pracích se seniory.



EVROPSKÁ UNIE
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost





Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Příběhy tísňové péče

GERONTOLOGICKÝ
INSTITUT

Karoliny Světlé 286/18
110 00 Praha 1
E-mail: info@giops.cz
www.giops.cz