

POMEN VAROVANJA NA DALJAVO ZA SOCIALNO DELO S STARIMI LJUDMI

UVOD

Poročilo je plod raziskovanja, ki sem ga za diplomsko nalogo opravila v Centru za pomoč na domu Celje.

Varovanje na daljavo je tema, ki ji strokovna javnost ne namenja dovolj pozornosti, primanjkuje pa tudi raziskovalnih nalog s tega področja. Ker sem prepričana, da je varovanje na daljavo ena od ključnih oblik za razvoj skupnostne oskrbe starih ljudi, sem izvedla raziskavo, v kateri sem raziskovala, zakaj se stari ljudje odločajo za varovanje na daljavo, kje so pridobili informacije o tem in kako so zadovoljni z njim. Izvedla sem kvalitativno raziskavo in empirično gradivo obdelala na besedni način, brez uporabe merskih postopkov. Prvo načelo takega raziskovalnega pristopa je poslušati ljudi in raziskovati, kaj je pomembno zanje.

VAROVANJE NA DALJAVO

Od leta 1990 imamo v Sloveniji mrežo regijskih centrov za pomoč na domu. Center za pomoč na domu je organizirana storitev za starejše, bolne in invalidne ljudi na njihovih domovih (Milošević Arnold 2003: 28–29). Storitve potekajo s pomočjo sodobne telekomu-

nikacijske tehnologije, center pa je koordinator vseh oblik pomoči, ki so posamezniku na voljo.

Pomoč na daljavo je s svojimi uporabniki, ki živijo doma, leta 1992 prvič vzpostavil Center za pomoč na domu v Ljubljani (danes Zavod za oskrbo na domu). Varovanje na daljavo sodi v okvir socialnega servisa; poleg v Sloveniji bolj razvite pomoči na domu se tudi varovanje na daljavo izvaja neposredno v domačem okolju stare osebe (Nagode 2009: 132). Ker socialni servis ne sodi v javno mrežo, ga občine in država niso dolžne zagotavljati. Nosilci izvajanja varovanja na daljavo so centri za pomoč na domu/daljavo.

Posebni telefon za varovanje na daljavo v Sloveniji poznamo kot »telefon z rdečim gumbom«. Starejša oseba ga uporablja v domačem okolju zelo preprosto, v kombinaciji z običajnim telefonom. Uporabnik s pritiskom na gumb pokliče skrbnika. Ta zagotovi ustrezno neposredno pomoč v obliki nasveta, informacije, pogovora ali organizira pomoč različnih izvajalcev pomoči na konkretnem domu uporabnika.

Gre za storitev, ki se v Sloveniji v zadnjih 20 letih ni dovolj razvila in razširila, saj jo prejema le nekaj sto starejših oseb. V primerjavi z nekaterimi drugimi evropskimi državami je varovalni alarmni sistem v Sloveniji slabše razvit in manj razširjen. Evropski projekt ICT & Ageing (2010) je objavil te podatke: v nekaterih državah (Združeno kraljestvo, Irska) ta sistem uporablja razmeroma velik del (14–16 %) starejših ljudi (65+), v nekaterih (Danska, Finska, Švedska) malo manj, vendar še vedno veliko (med 6 in 10 %). V večini držav je odstotek uporabnikov varovanja na daljavo med 1 in 3 %, v manjšem številu držav, mednje sodi tudi Slovenija, je ta delež manjši od 1 %.

Nagode *et al.* (2010) med strukturne dejavnike, ki zavirajo razvoj podpornih tehnologij v Sloveniji, navajajo:

- neenake možnosti dostopa in različne cene storitve,
- slabo poznavanje storitev v strokovni in laični javnosti,
- pomanjkanje sodelovanja med različnimi ravnimi (odločanja, izvajanja, uporabe ipd.),

- pomanjkanje sredstev,
- pomanjkanje politične volje.

Spremembe na bolje se v Sloveniji obetajo z že delujočim enotnim klicnim centrom in mobilno storitvijo varovanja na daljavo, poimenoвано SOS MOBILNI. Od leta 2012 podjetje Pacient izvaja SOS DOMA, storitev, ki se bo prek nacionalnega klicnega centra zagotavljala po precej ugodnejši ceni po vsej državi. Pri projektu sodelujejo Pacient (dovoljenje mu je podelilo Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve), Telekom Slovenije in Prva zdravstvena asistenca (PZA). Občine, ki so storitev v preteklosti svojim občanom sofinancirale, so zdaj finančno razbremenjene. Cena, ki je bila prej 125 evrov (občina je pokrila približno 100 evrov), je zdaj z enotnim klicnim centrom 19,17 evra. To je posledica optimizacije delovanja in pokrivanja večjega števila uporabnikov po državi (Žibert 2012).

METODOLOGIJA IN REZULTATI RAZISKAVE

Za raziskavo sem se odločila, ker vedno več starih ljudi potrebuje oskrbo, ne poznajo pa različnih oblik pomoči v domačem okolju. Izvedla sem kvalitativno raziskavo in intervjuvala osem uporabnic storitve varovanja na daljavo in dva strokovnjaka, vodjo Centra za pomoč na domu in operaterja v klicnem centru. Starost uporabnic je od 66 do 94 let. Štiri živijo na svojih domovih, štiri pa v oskrbovanih stanovanjih. Vse so večletne uporabnice varovanja na daljavo, vdove in matere, razen ene gospe, ki ni imela otrok. Vse sogovornice so bile zaposlene in na starost prejemale pokojnino. Z njo lahko poravnajo mesečne stroške tako za oskrbovana stanovanja in socialno oskrbo kot tudi za varovanje na daljavo. Tri uporabnice ne živijo same.

Oblikovala sem takšna raziskovalna vprašanja: kako se je spremenilo življenje ljudi, ki imajo varovanje na daljavo? Kdaj in v katerih situacijah uporabnica pritisne na rdeči gumb? Kako dolgo je lahko varovanje na daljavo učinkovito? Katere so slabosti oziroma pomanjkljivosti varovanja na daljavo po mnenju

uporabnic? Kako, kje so se seznanile s to storitvijo? Zakaj so se odločile za varovanje oz. s kakšnimi težavami so se srečevale, preden so se odločile zanj? Je varovanje na daljavo medicinska, zdravstvena ali socialnovarstvena storitev? Je to zgolj rdeči gumb? Je za uporabnice varovanje na daljavo dokaz samostojnosti ali oblika nadzora? Na katerem delu telesa imajo rdeči gumb, ga skrivajo pod oblačili, si želijo, da je viden okolici ali ne? Kako pogosto imajo uporabnice stike s klicnim centrom? Odgovore na ta vprašanja sem razdelila v pet sklopov.

1. *Razlogi za varovanje na daljavo.* Stari ljudje so uporabniki varovanja na daljavo predvsem zaradi zdravstvenih razlogov. Želijo si večjega občutka varnosti v domačem okolju. Rdeči gumb vidijo nekatere sogovornice kot naložbo za prihodnost: »Imam ga danes, ker ga bom mogoče potrebovala jutri.«
2. *Spremembe v življenju uporabnic.* Čutijo razbremenitev, olajšanje, zadovoljstvo in cenijo samostojnost, ki jim jo omogoča. Stanovalke oskrbovanih stanovanj občutijo večje spremembe zaradi menjave okolja, povezane s preselitvijo iz domačega okolja. Varovanje na daljavo jim pomaga pri spoprijemanju s temi spremembami. Uporabnice, ki živijo doma, pa z uporabo rdečega gumba občutijo večji občutek varnosti in samostojnosti.
3. *Obseg storitve.* Rdeči gumb imajo doma živče uporabnice brez izjeme na telesu, okrog vratu. Občutek odvisnosti je veliko večji pri uporabnicah, ki živijo v domačem okolju. Menijo, da rdeči gumb morajo imeti na telesu.
4. *Razumevanje varovanja na daljavo.* Takšno pomoč opišejo kot koristno in dragoceno. Večini je varovanje na daljavo nujna pomoč. Ena uporabnica rdeči gumb opiše kot breme, ker obešen okoli vratu okolici sporoča, da je star človek šibek in odvisen od tuje pomoči. Varovanje uporabnice vidijo kot dokaz samostojnosti in ne kot obliko nadzora. Ponosne in vesele so, da lahko vrstnikom razložijo, kaj je naprava okrog njihovega vratu in kako deluje. Uporabnice širijo dober glas o varovanju na daljavo.
5. *Socialna razsežnost.* Rdeči gumb omogoča ohranjanje in širjenje socialne mreže. Z

varovanjem na daljavo uporabnica vzpostavi kontaktno mrežo. Ta pred tem ni bila tako izrazita ali pa je sploh ni bilo. Najpomembnejša socialna mreža so družina, otroci uporabnic in njihove družine ter sosedje in prijatelji. Intervjuvanke aktivno preživljajo prosti čas. Dve uporabljata računalnik, večina rada bere in so na tekočem z aktualnim družbenopolitičnim dogajanjem. V dveh primerih smo zaznali potrtost uporabnic zaradi izgube partnerjev in najbližjih prijateljev.

Ugotovila sem, da se stari ljudje odločajo za varovanje na daljavo zaradi zdravstvenih razlogov in ker si želijo povečati občutek varnosti v domačem okolju. Uporabnice razumejo varovanje na daljavo kot zdravstveno storitev, saj so tudi razlogi za vzpostavitev storitve večinoma zdravstvene narave. Razlika med uporabnicami varovanja na daljavo, ki živijo v oskrbovanih stanovanjih, in tistih, ki živijo doma, je v dostopnosti socialne mreže. Ta je šibkejša v oskrbovanih stanovanjih. V domačem okolju je socialna mreža raznovrstna, blizu so družina in sosedje, v oskrbovanih stanovanjih pa podobno nemočni in ostareli sostanovalci, ki navadno ne zmorejo pomagati.

Uporabnice, ki živijo v oskrbovanih stanovanjih, bodo večji obseg pomoči, kot ga zagotavlja varovanje na daljavo, iskale v institucionalnem varstvu, uporabnice, ki živijo doma, pa bodo iskale pomoč na domu. Doma živeče uporabnice poudarjajo pomen neodvisnosti, samostojnosti, miru in tudi želje po smrti v domačem okolju. Mnenje uporabnic o varovanju na daljavo je izrazito pozitivno. Izrazile so zadovoljstvo z odnosom in odzivom klicnega centra v primeru nujnega klica. Nujni klic uporabnice najpogosteje uporabijo zaradi padcev ali poslabšanja zdravstvenega stanja. Storitve varovanja na daljavo je uporabnicam cenovno dostopna in sprejemljiva.

V čem se uporabniki varovanja na daljavo razlikujejo od drugih starih ljudi, ki te storitve ne uporabljajo, je drzno ugibati. Če poskusim to razbrati iz intervjujev, ki sem jih opravila, gre za stare ljudi, ki so v dovolj dobri finančni situaciji, so sorazmerno dobrega zdravja ter imajo izrazitejšo željo po varnosti in samostojnosti.

SKLEPI

Storitev varovanja na daljavo bi bilo treba umestiti v okvir javne službe, saj bi le tako storitev lahko standardizirali in jo zagotovili veliko uporabnikom. V lokalno okolje, v katerem prebiva uporabnik varovanja na daljavo s šibko socialno mrežo, bi se lahko vključili prostovoljci. Druženje z uporabniki varovanja na daljavo bi lahko potekalo v javnih prostorih ali kje na prostem in ne nujno na domu starega človeka.

Uporabniki rdečega gumba bi lahko bile tudi žrtve nasilja v družini. To pomeni širše možnosti uporabe varovanja na daljavo, potencialni razvoj storitve in širitev profila uporabnikov. Potrebna bi bila povezava z varnimi hišami in centri za socialno delo. Varovanje na daljavo daje uporabnikom splošen občutek varnosti. V primeru vloma ali ropa v stanovanje, v katerem stari ljudje živijo sami, se ob pritisku na rdeči gumb sproži takojšen klic na pomoč. Operater na klicnem centru lahko hitro organizira nadaljnjo pomoč in zagotovi hitrejši prihod policije.

Varovanje na daljavo se lahko razvije v skupnostno obliko socialnega dela in postane dobra alternativa institucionalnemu varstvu. Stari ljudje bi kot izrazito heterogena skupina ljudi morali imeti na voljo prav tako heterogene oblike socialnovarstvenih pomoči, to pa lahko dosežemo zgolj z razvojem skupnostnih oblik pomoči, ne pa z graditvijo novih domov za stare.

Varovanje na daljavo je lahko vmesna rešitev za čakajoče na institucionalno oskrbo. S tem bi se povečalo število uporabnikov storitve, nekateri stari ljudje pa bi ob tem utegnili spoznati, da ob takšni podpori zmorejo tudi samostojno živeti v domačem okolju. Treba bi bilo vzpostaviti sistem intervencij, službo enote za mobilno oskrbo na domu s primerno usposobljenimi zaposlenimi. Ti bi lahko v primerih šibke ali neobstoječe socialne mreže uporabnikov varovanja na daljavo vsak hip odšli pomagat starim ljudem na teren.

Tehnologija ne more in ne sme nadomestiti pomoči, ki jo zagotavlja uporabnikova socialna mreža, saj lahko zgolj tehnološka pomoč poveča izolacijo starih ljudi. Ljudje smo vendarle psihosocialna bitja in smo odvisni od človeških odnosov. Mesto socialnega dela je v skupnosti,

med ljudmi, zato potrebujemo razvoj služb, ki bi uporabnike podprle v okolju, ki je zanje varno in v katerem želijo živeti.

Mojca Pušnik

VIRI

ICT & Ageing (2010), *European study on users, markets and technologies*. Final report. Dostopno na: http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/library/studies/docs/ict_ageing_final_report.pdf (12. 11. 2012).

MILOŠEVIČ ARNOLD, V. (2003), *Socialno delo s starimi. Izbrani članki in referati: študijsko gradivo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

NAGODE, M. (2009), Organizirana pomoč za stare ljudi, ki živijo na domu: pomoč na domu in varovanje na daljavo. V: Hlebec, V. (ur.), *Starejši ljudje v družbi sprememb*. Ljubljana: Aristej, (125–138).

NAGODE, M., JAKOB KREJAN, P., SMOLEJ, S. (2010), *Izvajanje pomoči na domu*. Analiza stanja v letu 2009: končno poročilo. Dostopno na: http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti__pdf/pomoc_na_domu_2009.pdf (5. 11. 2012).

ŽIBERT, A. (2012), *SOS DOMA po Sloveniji nekoliko zamuja*. Delo. Dostopno na: <http://www.delo.si/novice/slovenija/sos-doma-po-sloveniji-nekoliko-zamuja.html> (12. 11. 2012).