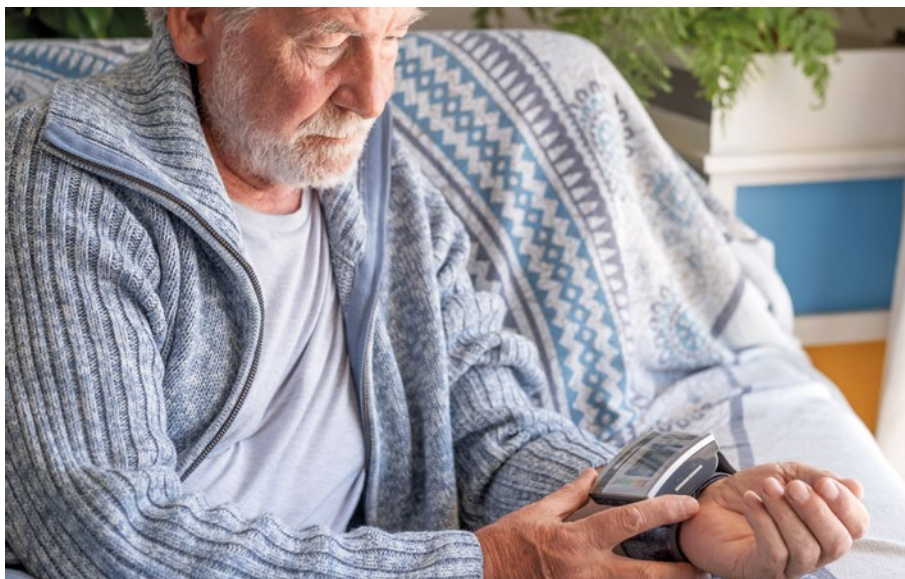


Technologie v sociálních službách

Seznamte se s asistivními technologiemi 1. díl

Sociální služby jsou světem, který je plně orientovaný na lidi. Zaměstnanci dělají pro své klienty první poslední, často s využitím nápaditosti a vynalézavosti. Dokumentace o klientech a záznamy odvedené práce se zvolna přesunuly od jednoduchých zápisů v papírových kartotékách do informačních systémů, a tak místo papírových složek otvíráme počítače a mobily.



■ **Text: PhDr. Jana Pšejová,**
projektová manažerka,
Sociální služby města Kroměříže

Možná nemáte informační technologie v práci rádi. Třeba máte zkušenost, že každá diskuze s „ajtákem“ je nesrozumitelná a každý nový program nebo systém vám zase ubere čas pro osobní kontakt s lidmi. Možná ani nevíte, co si vůbec máte myslet o supermoderních pojmech jako je kyberbezpečnost, otevřená data, cloud nebo asistivní technologie.

Pojďme se v tom společně zkusit postupně vyznat, prostřednictvím srozumitelných textů, které pomohou zamyslet se nad tím, jestli se na nové technologie můžeme opatrně těšit, nebo jestli nám je byl dlužen samotný čert.

Věci kolem počítačů a přenosu dat jsou pro běžného smrtelníka skoro nepředstavitelné. Pravdou ale je, že dobře použité technologie mohou být skutečně nedocenitelným pomocníkem a mohou šetřit lidskou práci i prostředky v rozpočtu. Na druhou stranu ale také platí, že při špatném nasazení mohou technologie práci hodně zkomplikovat. Doporučuji tedy věnovat jim na začátku čas a pozornost. Nedoufat, že až na asistivní technologie dojde, tak „se to nějak udělá“.

➤ Asistivní technologie – budoucí pravá ruka pečovatелů

Když se řekne asistivní technologie, nejspíš si dneska představíme robota, který se pohybuje mezi klienty a věnuje jim svou uměle inteligentní pozornost. Vzbuzuje to oprávněnou obavu, aby technologie nevytlačily člověka a sociální služby nezasáhlo odlidštění. Neměla bych z toho strach. Ono to s těmi roboty nejspíš nebude tak zásadní. Příznivec si to na rovinu. Pro média je takový komunikační robůtek daleko atraktivnější než třeba čidlo, které spustí alarm, když si člověk s demencí otevře dveře na balkon v jedenáctém patře. Opusíme tedy roboty a vraťme se zpátky na pevnou zem.

➤ Nezbytná trocha teorie

Mezi asistivní technologie můžeme zařadit všechno, co lidem zlepšuje život. Co jim pomáhá dobře se o sebe starat. Třeba takový suchý zip! To je přece asistivní technologie jako vyšitá. Pro tuto chvíli se ale držme těch, které využívají informační technologie. Pro pořádek si je můžeme rozdělit do následujících skupin:

1. Technologie podporující lidskou soběstačnost

Sem patří nejrůznější zařízení zlepšující sebeobsluhu, které umožňují lidem ovládat

svůj svět podle svých potřeb. Postel, která změní polohu, otvíratelná okna a rolety, ovládání světel, televize, rádia. To vše prostřednictvím jednoduchého dotykového zařízení nebo třeba hlasem. Přidejme čidla, která poznají nebezpečí. Senzor, který rozpozná pád. Vozíky, které samy „trefí“ na naplánovaná místa. Komunikátor, kterým lze přivolat pomoc a získat radu, kdykoliv je jí zapotřebí.

2. Technologie zaměřené na bezpečí osob

Tady si můžete představit nejrůznější čidla, která poznají situace, kdy je ohroženo zdraví a život člověka, jenž je používá. Mohou vyslat zprávu o tom, že jejich majitel upadl a potřebuje pomoc. Nebo že naopak odešel mimo bezpečnou oblast a s vysokou přesností mohou určit, kde se nachází. To může pomáhat třeba v péči o zmatené klienty, kterým hrozí, že se mohou ztratit. Senzory dokážou samozřejmě upozornit na „běžné věci“, jako je puštěná voda nebo nevyprnutý vaříč.

3. Technologie podporující komunikaci

Představte si prostředí, které umožňuje předávání informací mezi zařízením poskytujícím sociální službu, klientem a jeho rodinou. Jednoduchý „portálek“, na kterém má klient i rodina k dispozici informace o tom, co se děje. Fotky z akcí, zprávy, informace o potřebách klienta, ale také třeba účty za poskytnuté služby a nabídky aktivit. Rodinní příslušníci mohou na informace reagovat a vkládat další. Všichni pak mohou používat videokanal. Nejkouzelnější na tom je, že portálek jednoduše přebere existující informace z ostatních systémů a pracovníci nic nemusí složité přepisovat na několik míst. Všechny vhodné informace jsou k dispozici pěkně pohromadě a všichni těží z výhod propojení.

➤ Jak to může vypadat v praxi

Pojďte se na pár minut přenést v čase o pár let dopředu a zasnít se. Představte si pro začátek pobytovou službu – malý domov pro seniory. A jestli už ho vidíte, tak si ještě představte klientku paní Zvidavou. Špatně se pohybuje, ale myslí jí to jako za mlada. Dokud se nenastěhovala do našeho superdomova, žila v domečku na venkově. Děti má hodné, jezdily za ní často, ale vždycky jen na chvilku a bylo vidět, že jsou myšlenkami jinde. Společnost jí tak dělalo

rádio, televize a v posledním roce tablet, na který jí občas volávalo některé z vnoučat. V zimě se kolikrát nedostala z domu ani na nákup.

V našem domově má paní Zvidavá pokoj č. 1. Svůj malý svět si dokáže sama ovládat z velkého tabletu. Ráno si vytáhne rolety a otevře okno. Zreguluje teplotu i světlo v místnosti. Po snídani jí chytrá krabička připomene, co si na celý den naplánovala a co se dneska bude v domově dít. Pomoc pečovateli si může přivolat z tabletu, panelu u postele nebo náramku na ruce. Paní Zvidavá se mimo pokoj pohybuje na vozíčku. Vodicí linie na chodbě se samy postarají o to, aby do ničeho nenarazila a hladce se dostala z budovy. Cestu do jejího pokoje má vozík v paměti a zpátky trefí sám. Jednou týdně se k tabletům skupiny klientů domova připojí fyzioterapeutka. Když na to má paní Zvidavá náladu, sleduje cestopisné pořady z bohaté filmotéky a poslouchá audioknihy. Skoro každý den k večeru má videohovor s některým z dětí, vnoučat nebo dávných kamarádek. Má na to šikovný program, díky kterému mohla dokonce sledovat křtiny své pravnučky v daleké Austrálii. O odlištění péče nemůže být řeč, protože automatizované informace dobře slouží i zaměstnancům, a ti tak mají čas věnovat se svým klientům a společných i individuálních aktivit je dostatek.

Pojďme se teď na stejnou situaci podívat ze strany zaměstnanců. Paní Zvidavá potřebuje nečekanou pomoc s ranní hygienou a posílá signál z tabletu. Ten přichází pečovateli přímo do komunikátoru v kapse. Protože je označen jako nenaléhavý, pečovateli dokončí svoji práci a pak se vydá za paní Zvidavou. Mezitím systém změří klientce teplotu, vyhodnotí její spánek a další hodnoty. Protože je vše v pořádku, uloží data do systému. Personál ví, že si je paní Zvidavá může zavolat podle své potřeby, takže jí nenarušuje soukromí. Když zadá do systému informaci o tom, že v pátek bude v domově přednáška o cestování, pozvánka se zobrazí v aktualitách nejen paní Zvidavé, ale i jejím dětem, které mají přístup do portálu domova. V portálu je i místo pro fotografie a v samostatné sekci všichni přispívají do elektronické „knihy“ a spolupovírají životního příběhu.

Den končí. Paní Zvidavá se měla dobře, a tak pečovateli neposlala žádnou SOS zprávu. Dostalo se jí pomoci s hygienou a oblékáním. S tím, aby jí bylo v pokoji příjemně, si poradila sama a vozík ji umožnil vybrat si společné denní aktivity. Večer se u jejích dveří zapnula virtuální závora, která by personál upozornila, kdyby opustila pokoj a nevrátila se v určeném čase zpět.

Zdá se vám tenhle modelový den uvěřitelný? Přidejte si k nim ještě další vymyšlenosti. Postele, které sledují změny váhy

a hrozící proleženiny. Náramky, které dokážou určit aktuální polohu svého nositele a v případě ohrožení poslat zprávu. Hry, které pomáhají trénovat paměť a sledovat v čase její změny. Online tematické kluby napříč republikou. Výčet by mohl pokračovat tak dlouho, dokud bychom nevyčerpali rozsah celého časopisu. To ale rozhodně není cílem tohoto textu. Pokud si už tedy dovedete představit asistivní technologie, pak mám dobrou zprávu. Nepohybujeme se ve světě sci-fi a daleké budoucnosti. Všechny potřebné technologie už dneska existují a řadu z nich běžně používáme. Do prostředí sociálních služeb je tedy stačí jednoduše přenést. A teď ta špatná zpráva. Tak jednoduché to zase nebude.

» Bez čeho to nepůjde

Pokud už je pojem „asistivek“ trochu jasnější, můžeme ještě chvilku pokračovat. K tomu, aby mohly asistivní technologie dobře fungovat, musí být při jejich nasazení nezbytně splněny důležité požadavky, které zařízení musí mít:

- Dobrou počítačovou síť, která je řízená a monitorovaná – musí nejen fungovat, ale také upozornit, že se s ní děje něco divného, např. že v některém pokoji přestaly fungovat senzory.
- Rozumně stabilní a rychlý internet (nebo jinou síť přenášející data) – to je totiž „potrubí“, kterým tečou potřebné informace.
- Informační systémy, které si mezi sebou dokážou předávat data – zapamatujte si pravidlo, že každá informace má být člověkem vložena jen jednou.
- Promyšlený systém řízení kybernetické bezpečnosti – o bohatství svých dat je totiž potřebné se starat stejně dobře jako o jiný majetek.

Pokud jste tuto teoretickou část dočetli, můžete na sebe být hrdí. Nebyla moc záživ-

ná, ale to tak u teorii bývá. Máte to za sebou.

» Vítejte ve světě digitalizace

Na závěr mám pro vás zprávu. Z pohledu zavádění asistivních technologií jsme se právě vrátili na začátek. Proč to tak je? Měli byste se totiž vrátit k samotným základům informačních technologií ve vaší službě a podívat se na ni z nového pohledu:

- Ať zastáváte jakoukoliv pozici, měli byste si v klidu promyslet, které technologie by mohly být pro vaši práci v budoucnu užitečné a co potřebujete zlepšit.
- Pokud jste manažer, měli byste se navíc pořádně zamyslet nad tím:
 - Jestli máte svou počítačovou síť a systémy v ní běžící rozumně funkční, řízené a bezpečné.
 - Jestli jsou tvůrci používaných systémů naklonění předávání dat. Je to k nevíře, ale není to tak obvyklé, jak bychom se mohli domnívat.
 - Jaké možnosti a znalosti mají lidé v organizaci. Mají rozumnou techniku? Nepotřebují v něčem proškolit? Používají své infosystémy dobře?
 - Nakonec nezapomeňte průřezové a třaskavé téma – kybernetickou bezpečnost. O vaše informace se totiž určitě nepostará nikdo jiný než právě vy.

Není málo toho, co bychom si měli před vstupem do světa asistivních technologií ověřit a dát do pořádku. Aby to bylo jednodušší, můžeme se na tomto místě setkávat i v příštích číslech časopisu a trochu víc se zamyslet nad jednotlivými tématy. Digitalizace, asistivní technologie a pokrok v inovacích totiž do sociálních služeb nezadržitelně míří. Vlastně už přešlapují na prahu. Při udržitelném a dobrém zavedení pomohou ušetřit práci, získat informace o klientech a díky tomu se o ně lépe starat. A to rozhodně není málo. ■■

