

SENIOR TELEFON ŽIVOTa 90

ROZHOVOR REZIDENČNÍ PÉČE S Mgr. ANETOU MUNDOK NITSCHOVOU

Zaujala nás nedávno vydaná tisková zpráva o tom, že domovy pro seniory nebývají vždy onou oázou bezpečí, pohody a klidného stáří, jak bychom se mohli domnívat. Proč tomu tak je? Na co nejčastěji narážejí lidé, kteří se o problémy seniorů zajímají a snaží se jim pomáhat? Ptali jsme se paní Mgr. Anety Mundok Nitschové, vedoucí linky důvěry Senior telefon, kterou jako jednu ze svých asistenčních služeb založila organizace ŽIVOT 90, z. ú. Tato bezplatná, anonymní a odborná linka je seniorům k dispozici 24 hodin denně.

Kdy a proč vznikla linka důvěry Senior telefon?

Linka důvěry Senior telefon vznikla v roce 1991, rok po založení organizace ŽIVOT 90, jako první linka důvěry v České republice se zaměřením právě na starší občany. V devadesátých letech vznikala nová pracoviště krizové pomoci pro různé cílové skupiny a telefon je stále často jediným komunikačním prostředkem, který mají senioři a seniorky doma. Zvláště lidé se zdravotními problémy a pohybovým omezením mohou mít zhoršený přístup k získání podpory v náročných životních situacích.

Mají čeští senioři větší povědomí o tom, že taková linka vůbec existuje?

Denně se na nás obracejí desítky klientů z různých koutů republiky. Linku jim doporučí známí, narazí na ni na internetu, slyší o ní v rozhlasovém či televizním vysílání, vidí letáček v ordinaci u lékaře. Také mohou získat kontakt od poskytovatele sociálních služeb. Mnoho klientů a klientek se na nás obrací také opakovaně.

Využívají vaši linku důvěry víc lidé žijící v domácím prostředí anebo lidé z domovů pro seniory?

Senior telefon je linka důvěry, která je anonymní. To znamená, že se často ani nedozvíme, odkud nám klienti a klientky volají, pokud nám to sami nesdělí. Obecně ale pozorujeme, že se na nás obrací více klientů a klientek žijících v domácím prostředí.

S jakými problémy seniorů se setkáváte nejčastěji?

Doprovázíme seniory a seniorky, kteří se dlouhodobě potýkají s úzkostmi, depresemi, osamělostí, zdravotním omezením. Často žijí sami, nemají si s kým jiným o svých starostech promluvit nebo se stydí s blízkými o svojí nepříznivé situaci hovořit. Obraťte se na nás lidé, kteří mají problémy v mezilidských vztazích, ať už se svými nejbližšími nebo známými a přáteli. Mnoho starších lidí je také ve finanční tísní, nevystačí jim důchod, zajímají se, o jaké příspěvky a dávky mohou požádat. Nabízíme také možnost využití různých sociálních služeb v případě, že klienti a klientky ztrácejí soběstačnost a potřebují podporu. S úmrtím partnera nebo partnerky, ale i domácího mazlíčka, se lidé mnohdy špatně vyrovnávají. Je to velká zátěž, takže i o tom volající hovoří s našimi konzultantkami a konzultanty.

Poskytujeme také kontakty na úřady, lékaře, nemocnice, či jiné odborné instituce, které potřebují seniorky a senioři kontaktovat kvůli řešení nepříznivé situace. Přesto nejčastěji zastoupeným tématem našich hovorů je osamělost, se kterou se starší lidé potýkají.

V poslední době byla častým tématem koronavirová situace a problematika očkování. Lidé se potřebovali zorientovat ve vládních nařízeních, která se často měnila velmi rychle, sháněli ochranné pomůcky či sdíleli obavy o své zdraví



a o zdraví svých blízkých a obecně i strach z nákazy a další obtíže s tím spojené – jako například izolaci od společenského života a blízkých. V neposlední řadě se na nás obracejí i neformální pečující, jimž poskytujeme podporu a možnost sdílení, orientaci v sociálních službách, dávkách a kompenzačních pomůčkách.

Jakým způsobem jim vaše organizace může pomáhat v obtížných situacích?

Organizace ŽIVOT 90 poskytuje společně se zmíněnou linkou důvěry Senior telefon šest sociálních služeb. Na území Prahy ve vymezených lokalitách působí pečovatelská služba, odlehčovací centrum může pomoci k oddychu pečujícím, Centrum aktivního stáří zajišťuje možnost starším lidem trávit čas aktivně naučnými vycházkami nebo jazykovými, počítačovými, pohybovými a tvůrčími kurzy. Klienti a klientky mohou využít odborné sociální a právní poradenství, které je zdarma a je poskytováno telefonicky, osobně nebo ve formě chatu na webových stránkách. Velmi rozšířena je také naše služba tíšňové péče, kterou využívají senioři a seniorky po celém území republiky. Poskytuje jim jistotu, že se jim v případě pádu nebo zhoršení zdravotního stavu dostane rychlé pomoci.

V internetovém rozhovoru, který vyšel pod titulkem „Domovy pro seniory neznamenají automaticky bezpečí“,

se uvádí, že služba linky důvěry Senior telefon dlouhodobě eviduje nárůst případů domácího násilí, a to nejen v domácím prostředí, ale i v pobytových sociálních službách, kam se senioři a seniorky uchylují s vidinou důstojného a poklidného stáří a zajištěné péče. Největší nárůst takových případů je uváděn mezi rokem 2018 a 2019, kdy jste na lince důvěry Senior telefon zaznamenali téměř o 50 procent víc hovorů týkajících se problémů v těchto zařízeních, které se klasifikují jako týrání. Ovlivnila loni tuto situaci i pandemie onemocnění covid-19, kdy se omezily sociální kontakty a senioři byli více izolováni, ať už doma nebo v zařízeních sociálních služeb?

Ačkoli jsme nárůst počtu hovorů týkajících se domácího násilí během pandemie očekávali, v roce 2020 jsme zaznamenali naopak mírný pokles počtu hovorů souvisejících s domácím násilím a týráním. Což ze zkušenosti víme, že nemusí znamenat, že nárůst fyzické či psychické agrese v domácnostech neeskaluje, ale senioři řešili jiné, aktuálně důležitější obtíže, a to právě strach o svůj život v rámci probíhající pandemie koronaviru. Naopak jsme pozorovali vysoký nárůst hovorů týkajících

se poradenství. Senioři a seniorky měli obavy z neznámého, nikdo nevěděl, co nás čeká, jak se bude situace vyvíjet. Poskytovali jsme jim ověřené informace, edukovali je, jak snížit riziko nákazy.

V čem vidíte největší slabiny péče o seniory v domovech pro seniory?

Z pohledu Senior telefonu mohu říct, že se občas setkáme s názorem, že se klienti a klientky zdráhají využít domovy pro seniory, protože mají obavy o své soukromí a kvalitu péče, také mají obavy z toho, že jim nebudou stačit finanční prostředky. Setkáváme se také s tím, že si příbuzní klientů a klientek v domovech pro seniory stěžují, že je nedostatek personálu a klientům se nestíhají věnovat, jak si představovali.

Člověk by řekl, že tíha problémů, jež musíte na lince důvěry řešit, může rychle udolat i silného jedince. Máte nějaký vlastní recept na „syndrom vyhoření“?

Pokud si člověk tuto profesi vybere, musí počítat s tím, že se bude každý den setkávat s lidmi, kteří se budou svěřovat s těžkostmi a hledat pomoc. Je potřeba být na to připraven. Kromě výcviku v krizové intervenci, kterým musí každý pro-

jít, je důležitá sebereflexe a zpracované vlastní těžké životní zážitky, kvůli tomu, aby nebyly projektovány klientovi či klientce. Důležitá je i pomoc intervizora, s nímž je možné konzultovat postupy práce. Na Senior telefonu si velmi ceníme a pěstujeme týmového ducha. Kolegové a kolegyně se navzájem podporují. Aktivně využíváme supervizi. Důležitá je také psychohygiena po směně, která je pro každého jiná, individuální. A máme na paměti, že máme zodpovědnost za hovor, a ne za život klienta či klientky.

Jakou kvalifikaci mají odpovídající na lince důvěry Senior telefon?

Jedná se o tým konzultantů, kteří splňují vzdělání podle Zákona č. 108/2006 Sb. podle § 55. Všichni prošli výcvikem Telefonické krizové intervence a mají potřebnou praxi pro vykonávání této pozice. Stále se vzdělávají v nových trendech seniorské problematiky a umějí zvládnout i ten nejnáročnější hovor.

**Linka důvěry Senior telefon:
800 157 157**

BOHDANA RYWIKOVÁ
Foto: archiv ŽIVOT 90