

ZAGOTOVLJENA BLIŽINA STAROSTNIKOV S SVOJCI Z VIDEO KLICI

THE ELDERLY STAY IN TOUCH WITH THEIR FAMILY WITH VIDEO CALLS

Mirjana Jarc

Rdeči križ Slovenije, Mirje 19, Ljubljana, mirjana.jarc@rks.si

Klemen Mihalič

Rdeči križ Slovenije, Območno združenje Novo mesto, Ulica Slavka Gruma 54a, Novo mesto, klemen.mihalic@gmail.com

Povzetek

Pandemija covid-19 se je 11. marca 2020 začela kot svetovna zdravstvena problematika. Hitro se je spremenila v humanitarno krizo brez primere. Dotaknila se je vsakogar. Čutijo jo naše družine, prijatelji in vse svetovne skupnosti. Covid-19 pogloblja krhkost posameznikov in družb. Povečujejo se humanitarne potrebe. Pandemija je pokazala, da se lahko vsakdo znajde v okoliščinah, ko potrebuje pomoč sočloveka, in da prav vsak lahko pomaga. Poudarila je velik pomen lokalnega znanja in razumevanja okoliščin za sposobnost ukrepanja in tudi za sprejemanje pomoči. Prostovoljke, prostovoljci in zaposleni Rdečega križa Slovenije so takoj po razglasitvi epidemije začeli šivati obrazne maske, razvažati hrano in zdravila osebam v karanteni, meriti telesno temperaturo osebam v javnih objektih, podpirati zdravstveno osebje v zdravstvenih domovih in bolnišnicah. Bolničarji ekip prve pomoči Območnega združenja Rdečega križa Novo mesto so na podlagi praktičnih izkušenj s terena razvili svojstven sistem za množično izvajanje video klicev, ki je enostaven za uporabo in implementacijo, s skoraj nič stroški.

Abstract

On 11th March 2020 the Covid-19 pandemic began as a global health issue. It quickly turned into an unprecedented humanitarian crisis. It has reached everyone; our families, friends and all the world's communities have been affected. Covid-19 has deepened fragility and increased humanitarian requirements; the need for aid has become more visible than ever. It became obvious that we all may need aid, but on the other hand we may all deliver it. It has also underscored the importance of local knowledge and contextual understanding to ensure that aid is more rapidly accepted and to speed up the capacity to intervene. Once the pandemic had been declared, volunteers and employees of the Slovenian Red Cross (SRC) responded and began sewing face masks, distributing food and medicine to quarantined people, measuring temperatures in public buildings, and supporting medical staff in health centres and hospitals. Practical experience from the field inspired volunteers from the SRC Novo mesto Local Branch to design a unique system of video calls, which is easy to use and implement and has almost zero costs.

Uvod

Slovenija je razglasila epidemijo 12. marca 2020 (Uradni list RS, 2020), dan po tem, ko je generalni direktor Svetovne zdravstvene organizacije (SZO) Tedros Adhanom Ghebreyesus sporočil, da je »izbruh novega koronavirusa v svetu dosegel razsežnosti pandemije« (IZ, 2020). Ukrepi med epidemijo so močno okrnili izvajanje načrtovanega programa dela Rdečega križa Slovenije (RKS) na vseh ravneh, pojavile pa so se nove potrebe. Odpadle so številne oblike seznanjanja osnovnošolcev s poslanstvom, vrednotami in načeli gibanja Rdečega križa in Rdečega polmeseca. Na področju prve pomoči (PP) RKS z mrežo območnih združenj kar nekaj časa nismo izvajali programov usposabljanj za zaposlene, voznike motornih vozil in reševalce iz vode. Odpadla so usposabljanja in preverjanja znanja PP za učence

osnovnih šol (OŠ) in usposabljanja ter preverjanja usposobljenosti ekip PP. Tudi zdraviliškega zdravljenja in letovanj otrok v Mladinskem zdravilišču in letovišču RKS Debeli rtič do junija 2020 nismo izvajali, ker je zdravilišče marca 2020 zaprlo vrata za obiskovalce. Ob tem pa smo ves čas opravljali in opravljamo svoje humanitarno poslanstvo tako, da delujemo kot sestavni del sistema varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami.

Prostovoljni bolničarke in bolničarji, člani ekip prve pomoči RKS (PP RKS), ki se izobražujejo na 70-urnih tečajih PP, svoje znanje obnavljajo na krajših obnovitvenih tečajih in so seznanjeni z najnovejšimi doktrinarnimi smernicami s področja prve pomoči ter imajo temeljno znanje za preverjanje vitalnih funkcij, oživljanje, preprečevanje krvavitev in prepoznavanje nenadnih bolezenskih stanj, so takoj po sprejemu odredbe o kontroli



Slika 1: Bolničar Miha iz ekipe PP RKS – OZ Tržič med nego bolnika v Univerzitetni kliniki Golnik. Tam je 22 bolničarjev iz ekip PP RKS – OZ Radovljica, Kranj, Škofja Loka, Tržič, Jesenice, Ajdovščina in Domžale od 30. oktobra 2020 do 1. aprila 2021 skupaj opravilo 1907 ur. (foto: Ž. Ozmec)

Figure 1: First aider Miha from the First Aid Team of the Tržič Local Branch of the SRC during patient care at the Golnik University Clinic. Between 30 October 2020 and 1 April 2021, 22 first aiders from the First Aid Teams of the Local Branches of the SRC Radovljica, Kranj, Škofja Loka, Tržič, Jesenice, Ajdovščina and Domžale carried out a total of 1907 hours of work (Photo: Ž. Ozmec)

vstopa v državo 11. marca 2020 začeli meriti telesno temperaturo pri potnikih na meji z Italijo in pozneje tudi z Avstrijo, člani ekip PP so pomagali pri oskrbi varovancev v Domu starejših občanov (DSO) Metlika, konec marca je bila aktivirana Enota za oskrbo bolnikov v mobilnem stacionariju, ki je bil skupaj s premično bolnišnico postavljen v Ljubljani, v Vojašnici Edvarda Peperka. Ekipe bolničarjev RKS je bila pripravljena za sodelovanje pri negi obolelih, ki bi jih namestili vanjo, ko bi število obolelih presegló kapacitete drugih bolnišnic. Med drugim valom je poveljnik Civilne zaščite Republike Slovenije (CZ RS) Srečko Šestan aktiviral člane ekip PP RKS za pomoč medicinskemu osebju v covid-19 bolnišnicah. Okrog 300 bolničarjev, članov ekip PP iz različnih RKS – OZ je sodelovalo v obeh univerzitetnih kliničnih centrih, Univerzitetni kliniki za pljučne bolezni in alergijo Golnik ter splošnih bolnišnicah Celje, Nova Gorica in Trbovlje. 22 bolničarjev iz ekip PP RKS – OZ Radovljica, Kranj, Škofja Loka, Tržič, Jesenice, Ajdovščina in Domžale je od 30. oktobra 2020 do 1. aprila 2021 skupaj opravilo 1907 ur.

Pripravljenost in znanje, kako zaščititi sebe in druge

Na nacionalni ravni smo od začetka pozorno spremljali informacije o širjenju virusa SarsCov-2, ki povzroča

bolezen covid-19. Za koordinacijo odziva na tedaj še morebitno epidemijo je RKS 24. februarja 2020 ustanovil koordinacijsko skupino RKS covid-19, ki jo je vodila generalna sekretarka RKS Cvetka Tomin. Koordinacijska skupina RKS je pregledala trenutno stanje in pridobila podatke o razpoložljivih materialnih in človeških virih ter pripravila načrt nalog in dejavnosti, ki še vedno potekajo. Med epidemijo smo prejeli več odredb za aktiviranje ekip PP RKS glede na trenutne potrebe. Vemo, da lahko bolje in varno pomagajo dobro pripravljene posamezniki z znanjem o tem, kako zaščititi sebe in druge, zato je bila glavna naloga po razglasitvi epidemije takojšnje izobraževanje zaposlenih, članov ekip PP, pripadnikov enot, članov in prostovoljcev. 168 udeležencev iz dvanajstih regij se je na petih izobraževanjih seznanilo z osnovnimi informacijami, preventivnimi ukrepi in postopki preprečevanja stigme ter umirjanja javnosti.

Ves čas smo sodelovali z občinskimi, regionalnimi in nacionalnim štabom CZ RS ter drugimi organizacijami. Ministrstvu za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti smo spomladi 2020 predlagali, naj jeseni 2020 iz Sklada za evropsko pomoč najbolj ogroženim zagotovi več hrane kot prvotno načrtovano, kar je ministrstvo sprejelo.

Prostovoljke in prostovoljci ter zaposleni v RKS so marca 2020, takoj po razglasitvi epidemije, začeli šivati obrazne maske, razvažati hrano in zdravila osebam v karanteni, meriti telesno temperaturo osebam v javnih



Slika 2: Izobraževanje ekip PP RKS – Ekipe PP RKS so bile aktivirane na podlagi 80. člena Zakona o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami (Uradni list RS, št. 51/06 – uradno prečiščeno besedilo, 95/07-ZSPJS – H, 97/10 in 21/18 ZNOrg). (foto: A. Černivec)

Figure 2: Training the Slovenian Red Cross First Aid Teams – the teams were activated under Article 80 of the Protection against Natural and Other Disasters Act (Official Gazette of the Republic of Slovenia, No. 51/06 – official consolidated version, 95/07-ZSPJS – H, 97/10 and 21/18 ZNOrg) (Photo: A. Černivec).

objektih, pomagati zdravstvenemu osebju v zdravstvenih domovih in tako imenovanih covid bolnišnicah, pomagati pri varstvu otrok in skrbi za starejše v domovih starejših občanov, dajati psihosocialno pomoč osebam, ki so v stiski poklicale na temu namenjene telefonske številke, in prostovoljnemu bolničarjem, ki so delali v tako imenovanih covid bolnišnicah ali oddelkih domov starejših občanov (DSO), opozarjati na pomembnost spoštovanja predpisanih ukrepov zaradi preprečevanja širjenja covid-19 doma, v humanitarnih centrih, javnih prostorih in trgovinah.

Sodelovanje pri nadzoru vstopa v državo

Nacionalni inštitut za javno zdravje (NIJZ) je v krovnem dokumentu z naslovom Smernice pripravljenosti in odzivanja ob sumu na nalezljivo bolezen, ki lahko predstavlja tveganje za javno zdravje (NIJZ, 2018), zapisal: »Pri obvladovanju nalezljivih bolezni (NB), ki lahko predstavljajo visoko tveganje za javno zdravje, sodeluje veliko predstavnikov medicinskih in nemedicinskih strok. Predvsem na vstopnih mestih v državo je to sodelovanje zelo pomembno. Deležniki v tem procesu so zaznali potrebo po povezovanju in vzpostavitvi komunikacije, ki bi vsem olajšala ukrepanje in zagotovila učinkovitost. Vstopna mesta v državo predstavljajo pristanišče, letališče in kopenske meje.«

Minister za zdravje RS je 11. marca 2020 v Odredbi o določitvi pogojev vstopa v Republiko Slovenijo iz Italijanske republike zaradi preprečevanja širjenja nalezljive bolezni (Uradni list RS, 2020) opredelil šest vstopnih točk, na katerih so zdravstveni delavci in CZ RS ob

asistenci policije potnikom merili telesno temperaturo. Poveljnik CZ RS je za to nalogo s pozivom aktiviral člane ekip PP RKS – prostovoljne bolničarje. Koordinacijska skupina RKS je Službi za podporo CZ posredovala seznam članov ekip PP RKS, ki jim je bilo treba izdati poziv, in sporočila potrebe po zaščitni opremljeni prevozi ter povračilih potnih stroškov, stroškov prehrane in drugih nastalih stroškov. Ekipe PP RKS (dva člana na lokacijo oziroma izmeno) so bile v popolni opremljeni petih kontrolnih točkah že ob 17. uri, na eni pa zaradi oddaljenosti od 18.15.

Krvodajalstvo in prostovoljstvo

Pri zdravljenju je kri nenadomestljiva, zato jo je bilo treba zagotavljati tudi v času epidemije. Zaradi zaščite krvodajalcev in zaposlenih v transfuzijskih centrih in transfuzijskih oddelkih ter na terenskih krvodajalskih akcijah in zaradi preprečevanja mogočih prenosov bolezni smo krvodajalske akcije organizirali na prilagojen način. Krvodajalce smo obvestili o tveganjih. Skupaj s transfuzijskimi službami smo vabili samo krvodajalce s krvno skupino, ki je bila potrebna. Vabila so krvodajalci prejeli po SMS-u in/ali z osebnim vabilom na dom.

Pokazalo se je, da veliko prostovoljcev iz naših vrst spada v najbolj ranljivo skupino, kar je zahtevalo, da smo od marca 2020 v svoje vrste večkrat pozvali nove prostovoljce in se razveselili spontanega in množičnega izraza solidarnosti 727 predvsem mlajših posameznikov, ki so se odzvali našemu vabilu, naj se nam pridružijo v tako zahtevnem času in skupaj z nami pomagajo, da bo svet lepši za vse. Prostovoljke in prostovoljci Rdečega križa iz Slovenije, Italije in Hrvaške so se spontano povezali v mednarodno verigo, da bi tako odpravili težave pri preskrbi starejših bolnikov iz hrvaške Istre z zdravili iz Italije. Njihova mednarodna veriga je v prvem valu epidemije od marca do maja 2020 22-krat dostavila zdravila za skupaj 52 uporabnikov. V drugem valu so se ponovno aktivirali 31. oktobra in do konca februarja opravili 14 dostav za skupaj 30 uporabnikov. Mednarodno verigo trenutno sestavlja devet prostovoljcev RK, po trije iz vsake države.

Posameznike in podjetja smo marca 2020 pozvali, naj projekt podprejo s finančnimi sredstvi, hrano, higienskimi pripomočki in drugimi potrebščinami, ki bi nam omogočili preprečevati in lajšati stiske najbolj ranljivih. Odzvalo se je več sto podjetij, združenj in posameznikov po Sloveniji, s čimer so izkazali svojo družbeno odgovornost in solidarnost. Njihove donacije so v RKS v celoti porabili za pomoč najbolj ranljivim, da v času epidemije ne ostanejo brez nujnih življenjskih potrebščin, za izobraževanje osebja, prostovoljcev in širše javnosti o preventivnih ukrepih ter za ozaveščanje o nevarnostih stigme. V RKS smo hvaležni številnim podjetjem in posameznikom, ki so prispevali nujne življenjske potrebščine ali sredstva za njihov nakup. Brez njih ne bi mogli



Slika 3: Prostovoljci in člani ekipe PP RKS – OZ NM v DSO Metlika (foto: arhiv RKS – OZ NM)

Figure 3: Volunteers and members of the First Aid Team of the Novo mesto Local Branch of the Slovenian Red Cross in Metlika Nursing Home. (Photo: Archive of the Novo mesto Local Branch of the SRC)

toliko prispevati, da so osamljeni, starejši, otroci, samohranilci, invalidi in drugi, ki ne morejo sami poskrbeti za nujne življenjske potrebščine, preskrbljeni.

Prostovoljci RKS v DSO Metlika

Nova spoznanja iz epidemiologije, psihologije, empiričnih družbenih ved, proučevanja možganov in psihiatrije kažejo, da osamljenost ni le simptom, temveč samostojna bolezen. Nemški psihiater Manfred Spitzer jo opredeljuje kot kruto bolezen (Spitzer, 2019).

Demografske spremembe pomenijo, da je več starejših ljudi odvisnih od zdravstvenih in socialnih storitev (Evropska komisija, 2019). Že v začetku prvega vala covid-19 se je pokazalo, da bolezen pomeni največje tveganje za starejše ljudi. Eno izmed prvih žarišč je bilo v Domu starejših občanov (DSO) Metlika. Poleg okuženih stanovalcev je bilo okuženih veliko zaposlenih, kar je pomenilo za vodstvo DSO izziv pri organizaciji dela v zaostrenem režimu izolacije. Kmalu po začetku izbruha jim je RKS – OZ Metlika ponudil pomoč in s svojimi prostovoljci ter člani ekip PP začel sodelovati pri razvozu kosil in dovozu zaščitne opreme, pomagali so na recepciji, v pisarni in kuhinji, izvajali varstvo otrok zaposlenih ter poskrbeli za dovoz perila in hrane med dvema enotama doma (RKS – OZ Metlika, 2021). Zaradi ukrepov za preprečevanje širjenja okužbe so morali stanovalci ostati v sobah, prekinjene so bile vse prostočasne dejavnosti, začasno so bili odpovedani obiski svojcev. Zaradi vzpostavitve izolacijskih con so bili nekateri stanovalci primorani zapustiti svoje sobe in so bili nastanjeni v drugem delu doma. Dnevna rutina se je z uvedbo ukrepov drastično spremenila, poleg tega pa je zaščitna oprema negovalnega osebja (zaščitni kombinezon tipa Tyvec, maska, zaščitna očala in rokavice) bistveno oteževala njihovo komunikacijo z oskrbovanci. Vse to se je skupaj z občutkom negotovosti, ki ga je prinašala do tedaj nepoznana bolezen, še dodatno stopnjevalo in se v nekaj dneh po zaprtju doma začelo kazati v stiskah oskrbovancev, njihovih svojcev ter zaposlenih. Za izvajanje pomoči so bile pri oskrbi stanovalcev Doma starejših občanov Metlika zaradi zmanjševanja nadaljnje širitve covid-19 na podlagi odredbe št. 166-1/2020-291 – DGZR aktivirane ekipe PP RKS iz dolnjske regije (RKS, 2020). V sodelovanju s pristojnimi iz DSO Metlika smo za vse sodelujoče organizirali usposabljanje. Z željo, da bi pomagali omiliti stiske oskrbovancev, so se 17. dan po zaprtju DSO Metlika v delo na belih in sivih izolacijskih oddelkih vključili prostovoljci in člani ekipe PP RKS – OZ NM.

Prostovoljni bolničarji naj bi zaradi dalj časa trajajoče izolacije začeli izvajati individualne sprehode z oskrbovanci zunaj doma ter pomagali pri vzpostavljanju stikov med oskrbovanci in njihovimi svojci. Pred vključitvijo v delo DSO je bilo treba prostovoljce ustrezno pripraviti. Pri tem so bili zelo pomembni strokovni sodelavci RK in



Slika 4: Prostovoljca v osebni zaščitni opremi. Pred začetkom dela je bil ob tedanjem splošnem pomanjkanju velik izziv zagotoviti ustrezno osebno zaščitno opremo za prostovoljce. (foto: arhiv RKS – OZ NM)

Figure 4: Volunteers in personal protective equipment – before the commencement of work, the provision of adequate personal protective equipment for volunteers, in the light of the general shortage, was a major challenge (Photo: Archive of the Novo mesto Local Branch of the SRC)

sodelavci zdravstvenih ustanov. Poleg izobraževanja o pravilni uporabi osebne zaščitne opreme in ukrepih za preprečevanje širjenja okužb so bili prostovoljci deležni tudi priprave na specifično delo z oskrbovanci v DSO v času epidemije. Najpomembnejša sta bila psihološki del, torej kako pristopiti k starejši osebi v veliki stiski zaradi osamljenosti, in nega, in sicer, katere dele nege lahko opravijo prostovoljni bolničarji. Prav tako so imeli prostovoljci možnost kadar koli dostopati do dodatne strokovne pomoči prek sekretarke RKS – OZ NM in njihovih strokovnih sodelavcev.

Izvajanje video klicev v prvem valu

Zaradi slabega vremena in mraza aprila 2020 sprehodov ni bilo mogoče izvajati, zato so se prostovoljci usmerili v pomoč pri vzpostavljanju stikov med oskrbovanci in njihovimi svojci. Na začetku so se ukvarjali z velikimi izzivi, ki pa so jih ob pomoči zaposlenih v DSO in strokovnih sodelavcev RKS sproti reševali. Veliko oskrbovancev ima za stike s svojci na voljo lastni mobilni



Slika 5: Prostovoljci z video klici zagotavljajo bližino oskrbovancem DSO. Odprtokodna aplikacija Jitsi Meet omogoča izvedbo video klica prek računalnika, tabličnega računalnika ali pametnega telefona, ne da bi bilo uporabniku treba vzpostaviti uporabniški račun. (foto: arhiv RKS – OZ NM)

Figure 5: Volunteers ensuring closeness for nursing home occupants by means of video calls – the Jitsi Meet open source app enables video calls through a computer, tablet or smartphone without having to set up a user account (Photo: Archive of the Novo mesto Local Branch of the SRC)

telefon, nekateri pa nimajo te možnosti. Poleg tega je vživiljanje v zvočno komunikacijo oskrbovancev DSO precej omejeno, saj posreduje samo določen spekter informacij, pri njej pa pri starostnikih nastane veliko ovir zaradi slušne prizadetosti ter drugih duševnih stanj, kot je demenca. Tako so prostovoljci vzpostavljali s svojci video povezave, ki so sprva potekale prek različnih aplikacij za opravljanje video pogovorov (Viber, Skype, Messenger ipd.). Prvi klici so bili večinoma opravljeni na željo svojcev ali oskrbovancev. Kmalu se je pokazalo, da tako pri izvajanju klicev ni bilo preglednosti in sledljivosti, prostovoljci so veliko časa namenjali tehnični pomoči svojcem za vzpostavljane računov v posameznih aplikacijah. Zato so prek vodstva DSO in ob pomoči njihovega sodelavca, ki skrbi za IT, pridobili dostop do lokalnega serverja, ki je omogočal uporabo odprtokodne aplikacije Jitsi Meet. Njegovo uporabo je za čas izvajanja klicev omogočil Igor Benko.

Svojcem so prostovoljci v DSO prek SMS-sporočila poslali unikatno povezavo, prek katere so lahko ob dogovorjenem terminu dostopali do video klica z oskrbovanci v domu. Tako so opravili več kot 60 video klicev. Njihove izkušnje so pokazale, kako je po daljši fizični odsotnosti zelo pomemben tudi vizualni stik med oskrbovanci in svojci.

Izjava prostovoljke v DSO Metlika o pomenu vzpostavitve video klicev med oskrbovanci in njihovimi svojci:

»Nepopisni so bili trenutki sreče, ko smo z video klici povezali oskrbovance z njihovimi družinskimi člani. Nekateri so dedkom in babicam zaigrali na instrumente, drugi pa so jim pokazali prenovljene prostore v njihovih prejšnjih domovanjih ter predstavili, kaj delajo. Počutili so se tako, kot da so jih svojci na neki način obiskali.« (DSO Metlika, 2020)

Žal so se po petih dneh epidemične razmere v DSO Metlika tako poslabšale, da so morali prostovoljci RKS – OZ NM prekiniti izvajanje video klicev in zapustiti izolacijske oddelke v domu, čeprav so želeli nadaljevati svoje delo. Video klice so nato do odprtja doma naprej izvajali zaposleni v DSO in pozneje prostovoljci RKS – OZ Metlika.

Vključitev prostovoljcev v DSO NM – drugi val epidemije

Na podlagi izkušenj iz prvega vala epidemije je bilo mogoče sklepati, da se bodo ob ponovnem izbruhu epidemije s podobnimi izzivi kot v DSO Metlika srečevali tudi v drugih sorodnih organizacijah. V drugem valu epidemije se je virus razširil v več DSO, med drugim tudi v Novem mestu. Kljub trudu vodstva in zaposlenih DSO NM jim širjenja virusa ni uspelo zaustaviti, zaradi česar so prek Mestne občine NM zaprosili za pomoč tudi RKS – OZ NM, ki se je s svojimi prostovoljci vključil v delo DSO. Ob vstopu prvih prostovoljcev v dom je bilo okuženih več kot tretjina stanovalcev doma (125) in 40 zaposlenih (DSO NM, 2021). Število okuženih je v naslednjih dneh le še naraščalo, zaradi česar so bili ob hkratni kadrovski stiski na robu svojih zmoglostih. Prostovoljci so se v prvi fazi vključili v delo doma v obliki pomoči pri negi oskrbovancev, razvozu hrane, v pralnici in kuhinji. Svoje delo so opravljali v dnevni izmeni, v vseh izolacijskih conah (rdeča, siva in bela). V eni izmeni je bilo prisotnih od dva do šest prostovoljcev, ki so rotirali v skladu s svojim razpoložljivim časom in obveznostmi. Zaradi odsotnosti negovalnega osebja (samoizolacija) je bila pomoč prostovoljcev za nemošten delovni proces v izolacijskih režimih DSO več kot dobrodošla.

Po dveh tednih od vključitve prostovoljcev v delo DSO se je na delo vrnila večina zaposlenih, ki so bili v samoizolaciji zaradi covid-19.

Delovni proces je postopoma stekel in pomoč prostovoljcev pri negi oskrbovancev ni bila več nujno potrebna, zato so se ti usmerili v vzpostavljane stikov med oskrbovanci in njihovimi svojci, saj je od zaprtja DSO NM pa do začetka vzpostavljanja video klicev minilo 54 dni. V tem času so stiki med svojci in oskrbovanci potekali le prek mobilnih telefonov.

Vzpostavitev sistema za izvajanje video klicev

Želja prostovoljcev je bila, da vzpostavijo sistem, ki bi v domu z več kot 350 oskrbovanci omogočil pregledno, učinkovito in enostavno izvedbo video komunikacije. Pri

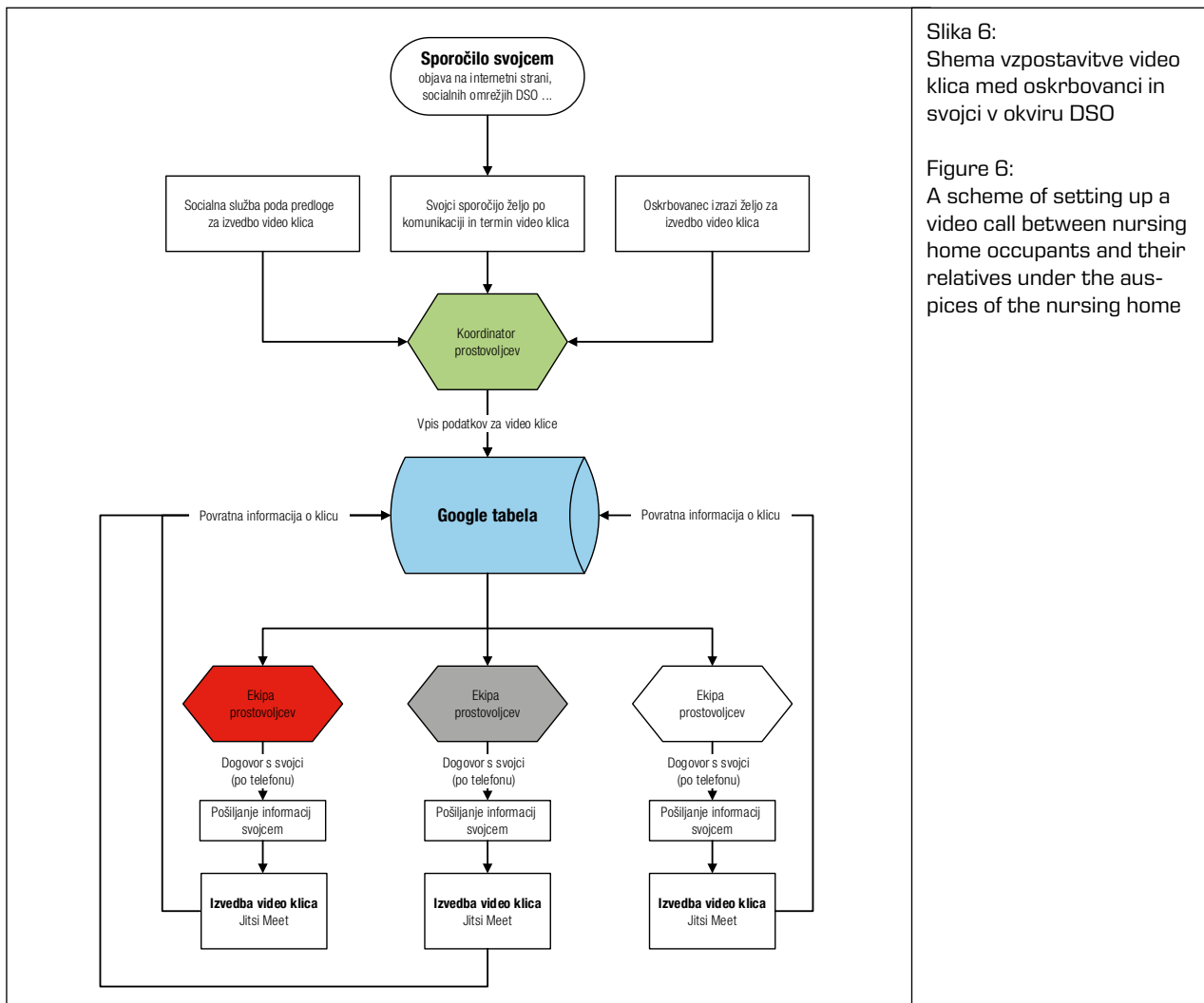
vzpostavljanju sistema so sodelovali s socialno službo DSO, ki je usmerjala in koordinirala izvedbo video klicev. Na začetku je vodstvo DSO na spletni strani objavilo poziv vsem svojcem, da se javijo in povedo želeni termin klica s svojcem v DSO. Prostovoljci so nato na podlagi teh informacij vzpostavili stik s svojci ter v dogovoru z negovalnim osebjem izvedli napovedani video klic. O izvedenih klicih so na koncu dneva pisno poročali v socialno službo.

Ker je v DSO video klice hkrati izvajalo več ekip prostovoljcev in ker sta bila gibanje in prenos sredstev v izolacijskih conah zelo omejena, je bil opisan način dela neučinkovit. Zato je ekipa prostovoljcev pripravila enostaven računalniško podprt sistem, ki deluje v oblaku. V Googlovo preglednico so se vpisovali podatki o načrtovanih video klicih – podatki o oskrbovancu (ime in priimek, oddelek, številka sobe, cona), podatki o svojcu (ime in priimek, številka mobilnega telefona, elektronski naslov, želeni termin za video klic, naprava za video klic) in podatki o izvedenem klicu (termin klica, kdo je klic izvedel, morebitne posebnosti). V tabeli so lahko prostovoljci označili posamezni klic tudi glede na njegov trenutni status: v pripravi, načrtovan, izveden, neizveden.

Do omenjene tabele so imeli dostop socialne delavke DSO, koordinator prostovoljcev ter vsi prostovoljci prek prenosnih in tabličnih računalnikov, ki so jih uporabljali za delo na oddelkih. Prednost omenjene tabele je, da je shranjena v oblaku in se podatki v njej samodejno sinhronizirajo med vsemi uporabniki.

Tako je lahko koordinator prostovoljcev med izmeno sprejemal naročila za vzpostavljanje klicev, jih vnesel v tabelo, prostovoljci na oddelku pa so klic izvedli ter nato vnesli poročilo v tabelo. Izboljšala se je tudi sledljivost že opravljenih klicev in tako ni prihajalo do neželenih izpadov.

Video klici so podobno kot v DSO Metlika potekali prek aplikacije Jitsi Meet in lokalnega serverja. Svojci so do video klicev dostopali prek unikatne povezave, do katere so lahko dostopali prek računalnika, tabličnega računalnika ali pametnega telefona. Kot nadgradnja je sistem prek preglednice omogočal samodejno generiranje in pošiljanje unikatne spletne povezave svojcem prek SMS-sporočila ali elektronske pošte. Tako so se prostovoljci izognili zamudnemu vpisovanju in pošiljanju daljših spletnih povezav, hkrati pa se je tako še dodatno zmanjšala možnost napak pri prepisovanju.



Slika 6:
Shema vzpostavitve video klica med oskrbovanci in svojci v okviru DSO

Figure 6:
A scheme of setting up a video call between nursing home occupants and their relatives under the auspices of the nursing home

Status	OSKRBOVANEK		NAMESTITEV		PODATKI O SVOJCU				PODATKI O KLICU										
	Ime	Primek	Oddatek	Št. sobe	Ime	Primek	Mobilni telefon	e-mail	Zaželeni termin za videoklic	Napoveda za videoklic	Previdena datuma klica	Previdena ura klica	Klic opravljen	Klic izvedel (ime in priimek)	Datum in čas	Posebnosti	Link na listi	Link za SMS	LINK za mail
Vrednoten	Marija	Novak	Domenica	138	Jozeta	Novak	041 255 666		dispozitna	izabica	1. 12. 2020	10.30	<input checked="" type="checkbox"/>						
V pripravi	Janez	Kranjc	Nega 1	101	Nataša	Klančič	040 222 333		dispozitna	rakunatik	1. 12. 2020	9.00	<input type="checkbox"/>						
Vrednoten	Jozeta	Zupančič	Nega 2	218	Bergincin	Slak	031 111 444		jepoklican po 15	računatik	1. 12. 2020	15.00	<input type="checkbox"/>						

Slika 7: Googlova preglednica s provizoričnimi podatki (imena in številke mobilnih telefonov so izmišljeni)
Figure 7: Google sheets with provisional data (names and mobile phone numbers are fictional)

Sklepne misli

V RKS k odpornosti skupnosti prispevajo naši bolničarji v vrstah CZ RS. Skrbimo, da je dovolj krvi za zdravljenje, ter pomagamo »z zagotavljanjem neposredne materialne pomoči najbolj ranljivim, s posredovanjem relevantnih informacij in podporo ljudem pri urejanju življenjskih situacij, ki so postale v času epidemije res kompleksne, in tudi s psihosocialno podporo« (Rupar, 2021).

Prostovoljci RKS – OZ NM so v DSO Metlika in NM skupaj izvedli več kot 180 video klicev. Na podlagi njihovih opažanj je mogoče ugotoviti, da so video klici bistveno izboljšali kakovost komunikacije med oskrbovanci in njihovimi svojci. Prav tako so znane podobe in glasovi ublažili negotovost in stisko, ki so jo zaradi epidemije in izolacije v DSO čutili oskrbovanci in njihovi svojci. Tak sistem bi bilo mogoče uporabiti tudi v drugih podobnih razmerah, ko nastopi mandat RKS za vzpostavljane stikov med družinskimi člani, ki jih je ločila vojna ali druga izredna stanja (Zakon o RKS, 2010).

Viri in literatura

- Čakš Jager, N. in sod., 2018. Smernice pripravljenosti in odzivanja ob sumu na nalezljivo bolezen, ki lahko predstavlja tveganje za javno zdravje, krovni dokument, Verzija 1. Ljubljana, NIJZ, 6. <https://www.nijz.si/sl/publikacije/smernice-pripravljenosti-in-odzivanja-ob-sumu-na-nalezljivo-bolezen-ki-lahko-predstavlja%209>.
- DSO Metlika, 2020. Pomoč oskrbovancev v času COVID-19. <http://www.dso-metlika.si/pomoc-oskrbovancem-v-dso-metlika-v-casu-covid-19/>.
- DSO NM, 2020. Obvestila z dne 16. 3. 2020E. <http://www.dso-novomesto.com/domov/>.
- Evropska komisija, 10. 3. 2021. Sporočilo Komisije Evropskemu parlamentu in Svetu, Humanitarne dejavnosti EU: novi izzivi, enaka načela, Bruselj, EK, 8. <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2021:0110:FIN:SL:PDF>.
- I. Z., 2020. STA, Delo, 11. 3. 2020. <https://www.delo.si/novice/svet/who-izbruh-novega-koronavirusa-razglasila-za-pandemijo/>.
- Nacionalni inštitut za javno zdravje, 2018. Smernice pripravljenosti in odzivanja ob sumu na nalezljivo bolezen, ki lahko predstavlja tveganje za javno zdravje, krovni dokument, Verzija 1. https://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/publikacije-datoteke/krovni_dokument_za_objavo_1.pdf.
- Odredba o določitvi pogojev vstopa v Republiko Slovenijo iz italijanske republike zaradi preprečevanja širjenja nalezljive bolezni. Uradni list RS, št. 18/20. <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/2020-01-0524/odredba-o-dolocitvi-pogojev-vstopa-v-republiko-slovenijo-iz-italijanske-republike-zaradi-preprecevanja-sirjenja-nalezljive-bolezni>.
- Odredba o razglasitvi epidemije nalezljive bolezni SARS-CoV-2 (COVID-19) na območju Republike Slovenije. Uradni list RS, št. 19/20 in 68/20. <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ODRE2550>.
- RKS – OZ Metlika, 2020. Pomoč oskrbovancev v času COVID-19. DSO Metlika. <http://www.dso-metlika.si/pomoc-oskrbovancem-v-dso-metlika-v-casu-covid-19/>.
- RKS – OZ Metlika, 2021. Poročilo COVID-19. <https://www.metlika.si/DownloadFile?id=333796>.
- RKS – OZ NM, 2021. Z roko v roki. http://novomesto.ozrk.si/nase_aktivnosti/bilten_z_roko_v_roki/bilten_februar_2021/.
- RKS, 2020. Poročilo RKS o opravljenih aktivnostih v času razglašene epidemije SARS-COV-2 (COVID-19), 3. 6. 2020.
- RKS, IFRC, Unicef, WHO, marec 2020. Družbena stigma, povezana s pandemijo covida-19 <https://www.rks.si/sl/Novice/Druzbenastigma-povezana-s-pandemijo-covida-19/>.
- Rupar, K., Dnevnik, 4. 2. 2021. <https://www.dnevnik.si/1042948597/nika/intervju-klara-debeljak-strokovna-sodelavka-rdecega-kriza-slovenije-dolgorocni-vplivi-koronakrize-se-bodo-sele-pokazali>.
- Spitzer, M., 2019. Osamljenost, nespoznana bolezen. Založba ARA. <https://www.bukla.si/knjigarna/osebna-rast-duhovnost-in-ezoterika/osamljenost-spitzer.html>.
- Svetovna banka, januar 2021. Global Economic Prospects (Globalne ekonomske napovedi). <https://www.worldbank.org/en/publication/global-economic-prospects>.
- Vlada RS, julij 2020. Državni načrt zaščite in reševanja ob pojavi epidemije oziroma pandemije nalezljive bolezni pri ljudeh, verzija 2.0. <http://www.sos112.si/db/priloga/p29982.pdf>.
- Zakon o Rdečem križu Slovenije. Uradni list RS, št. 7/93 in 79/10, 14. člen. https://www.rks.si/f/docs/Zakon_o_RKS/Zakon_o_RKS_nov.pdf.