



MAŁOPOLSKI TELE-ANIOŁ

Pomocna dłoń



Rzeczpospolita
Polska



Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Małopolskiego na latach 2014-2020

MAŁOPOLSKI TELE-ANIOŁ



Słowo wstępne Marszałka Województwa Małopolskiego

W 2019 roku co piąty mieszkaniec województwa małopolskiego ukończył 60 rok życia. Prognozy Głównego Urzędu Statystycznego wskazują, że ten odsetek będzie wzrastał. W 2050 roku niemal 40% Małopolan będą stanowiły osoby w wieku poprodukcyjnym. Jednocześnie spada liczba ich potencjalnych opiekunów.

Samorząd Województwa Małopolskiego, mając świadomość poważnych wyzwań, które w związku z tym nas czekają, od lat prowadzi aktywną politykę przeciwdziałania społecznemu wykluczeniu osób starszych i niesamodzielnych.

Wychodząc z założenia, że „starych drzew się nie przesadza”, w działaniach skierowanych do seniorów kładziemy nacisk na to, aby jak najdłużej pozostawali w swoich domach i wśród znajomych. Zależy nam, by mimo wieku lub niepełnosprawności, żyli jak dawniej, mieli poczucie samodzielności, niezależności i, co najważniejsze, bezpieczeństwa. Takie działania są już europejskim standardem. Dzięki realizowanym przez samorząd województwa działaniom oraz Funduszom Europejskim Małopolska, stała się krajowym liderem we wdrażaniu na tak dużą skalę innowacyjnych i kompleksowych rozwiązań.

Wobec wspomnianych przemian demograficznych i strukturalnych społeczeństwa, musimy sobie uzmysłowić, że nasz stosunek do osób starszych i zmagających się z trudnościami w codziennym funkcjonowaniu świadczy o tym, jaką jesteśmy wspólnotą.

Sukces projektu „Małopolski Tele-Anioł” i planowana jego druga edycja z jednej strony stanowią powód do dumy, a z drugiej wyznaczają zadania i kierunek na przyszłość. Cel, jakim jest poprawa standardów opieki i zwiększanie poczucia bezpieczeństwa seniorów i osób niesamodzielnych, wart jest każdego wysiłku.



Witold Kozłowski
Marszałek Województwa Małopolskiego

Spis treści

Od redakcji	7
POD SKRZYDŁAMI TELE-ANIOŁA	
Lider projektu: Województwo Małopolskie	11
Partner projektu: Caritas Diecezji Kieleckiej	12
Partner projektu: Stowarzyszenie Europejski Instytut Rozwoju Regionalnego	14
Kalendarium	15
Finansowanie projektu „Małopolski Tele-Anioł”	16
Droga do projektu	17
Centrum Teleopieki	18
Opaska bezpieczeństwa	20
„Małopolski Tele-Anioł” w liczbach	21
Usługi sąsiedzkie i opiekuńcze	23
Tele-Anioł w Małopolsce	25
Z WIZYTĄ U NASZYCH UCZESTNIKÓW	
Niedługo będę prababcią	29
Mój Anioł Stróż nie jest zazdrosny o Tele-Anioła	30
Pomaga się sercem	32
Bez Tele-Anioła to katastrofa	34
54 lata po ślubie...	36
Z historią w tle	38
Bez niego bym nie istniał	40
Ta pomoc jest niezbędna	42
Cudowny człowiek!	44
To bezcenna pomoc	46
ODDAJMY GŁOS NASZYM PRACOWNIKOM	
Wciskając jeden guzik SOS	51
Za kulisami	52
Praca odmieniła moje życie	54
Najlepsze doświadczenie w moim życiu	56
Poczucie, że ktoś się troszczy	58
Jestem do ich dyspozycji	59
Z otwartymi ramionami	60
Samotność jest gorsza niż choroba	61
Widzieć uśmiech na twarzy	62
Projektowe historie	63

Od redakcji

Szanowni Państwo,

oddajemy w Wasze ręce publikację stanowiącą podsumowanie największego w Polsce projektu teleopiekuńczego pn. „Małopolski Tele-Anioł”. Znajdziecie w niej informacje o jego założeniach i realizacji, głównych narzędziach – Telecentrum i opasce bezpieczeństwa, a także opis usług sąsiedzkich i opiekuńczych, czyli konkretnych form pomocy, z którą odpowiednio przeszkoleni znajomi, sąsiedzi i profesjonalni opiekunowie ruszyli do Uczestników projektu.

Co najcenniejsze – otrzymacie Państwo szansę spojrzenia na projekt z perspektywy Uczestników i pracowników, którym oddajemy głos na kolejnych stronach.

Zdajemy wyjątkową relację z niezwyklej podróży do miejsc zamieszkania naszych Podopiecznych. Chcemy im serdecznie podziękować za zaufanie i przyjęcie w swoich domach, za opowieści o przeszłości, o codziennych troskach, a także zmaganiach z chorobą i cierpieniem. Dziękujemy również za wspomnienia o radosnych dniach, za to, że pokazali nam zdjęcia swoich wnuków, ukochane kwiaty, zaproponowali herbatę... W każdym domu zostaliśmy przyjęte z życzliwością i choć usłyszane historie nieraz były bolesne, zawsze ruszałyśmy w dalszą drogę naładowane pozytywną energią, widząc jak nasi bohaterowie walczą z codziennymi ograniczeniami.

Dalej prezentujemy wypowiedzi osób zatrudnionych w projekcie. Chcemy w tym miejscu z całego serca wyrazić wdzięczność wszystkim pracownikom „Małopolskiego Tele-Anioła” za ich zaangażowanie, odpowiedzialność i empatię.

Dzięki temu mamy szansę zobaczyć, że usługi opiekuńcze i sąsiedzkie to codzienne niesienie pomocy drugiemu człowiekowi, który staje się przez to bliski. To ręce pana Józefa, który pomaga wstać z łóżka, to ręce pani Małgorzaty, która zmienia opatrunki, to ręce naszych opiekunów i sąsiadów, które dają wsparcie, a czasem po prostu uściskną dłoń, dając bardzo ważny sygnał: „jestem tu i teraz właśnie dla Ciebie”. Każdy kto podejmuje się takiej pracy zdaje sobie sprawę z tego, jak wysokie wymagania ona przed nim stawia. Liczy się bowiem zarówno profesjonalizm i fachowa wiedza, jak i empatia, cierpliwość i umiejętność zrozumienia drugiego człowieka, również wówczas, gdy jego kontakt z otoczeniem ulega zaburzeniu przez chorobę i cierpienie.

Pracownicy Telecentrum odebrali tysiące połączeń, podczas których musieli szybko podejmować decyzje i reagować adekwatnie do sytuacji. Prowadzili też nierzadko długie rozmowy, wychodząc naprzeciw pojawiającej się u Uczestników potrzebie opowiedzenia swojej historii.

Mniej widoczną, ale nie mniej istotną rolę w projekcie odegrały osoby zajmujące się stroną formalną i finansową. Do nich należała obsługa kadrowa, planowanie budżetu, cała obsługa administracyjna, niezbędna, by projekt prawidłowo funkcjonował. Im również w tym miejscu składamy serdeczne podziękowania za zaangażowanie i długie godziny pracy.

Mamy nadzieję, że przedstawiony w publikacji projekt „Małopolski Tele-Anioł” nie tylko znajdzie swoją kontynuację w naszym województwie, ale również zainspiruje władze samorządowe w innych regionach Polski, dzięki czemu coraz więcej potrzebujących będzie objętych innowacyjnymi systemami opieki. Słowa Uczestników projektu nie pozostawiają wątpliwości, jak ważne i potrzebne jest to zadanie.

**POD SKRZYDŁAMI
TELE-ANIOŁA**

Lider projektu: Województwo Małopolskie

„Małopolski Tele-Anioł” jest flagowym projektem teleopiekuńczym współfinansowanym ze środków Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Małopolskiego na lata 2014-2020. Projekt jest realizowany w partnerstwie z Caritas Diecezji Kieleckiej oraz Stowarzyszeniem Europejski Instytut Rozwoju Regionalnego od 29 marca 2018 roku do 31 października 2023 roku.

W ramach projektu wspólnie z Partnerami stworzyliśmy unikalny system polegający na połączeniu nowoczesnej technologii z tradycyjnymi usługami opiekuńczymi, dzięki któremu osoby nie są izolowane w domach opieki czy innych zakładach. Ze wsparciem

docieramy wprost do ich miejsca zamieszkania. Realizacja tak dużego przedsięwzięcia nie byłaby możliwa bez efektywnej współpracy, za co Partnerom serdecznie dziękuję.

Podziękowania składam wszystkim pracownikom zaangażowanym w działania projektowe, w tym w szczególności: ratownikom medycznym i asystentom teleopieki, psychologom, pracownikom socjalnym, opiekunom i sąsiadom świadczącym usługi, pracownikom administracyjnym oraz wolontariuszom.

Dzięki opasce bezpieczeństwa udało się w porę dotrzeć z konieczną pomocą medyczną do kilkuset osób będących w stanie zagrożenia życia. Szacujemy, że „Małopolski Tele-Anioł” uratował 400 osób.

System wsparcia wypracowany w projekcie bez wątpienia poprawił sytuację życiową najbardziej potrzebujących Małopolan. Potwierdzają to głosy osób objętych opieką oraz ich rodzin, które dzięki projektowi mogły pozostać aktywne zawodowo bez strachu o zdrowie najbliższych.

Również samorządy terytorialne z obszaru województwa małopolskiego i podległe im ośrodki pomocy społecznej wskazują na pozytywny wpływ „Małopolskiego Tele-Anioła” w zaspakajaniu potrzeb opiekuńczych. Wierzę, że druga edycja projektu zapewni kontynuację i rozszerzenie niesionego przezeń dobra.



Łukasz Smółka
Wicemarszałek Województwa Małopolskiego

Partner projektu: Caritas Diecezji Kieleckiej

„Małopolski Tele-Anioł” jest jednym z największych działań dotychczas realizowanych przez Caritas Diecezji Kieleckiej. Opracowanie i wspólna realizacja projektu opiekuńczego z wykorzystaniem nowoczesnych technologii była dla nas wyzwaniem.

Kiedy 20 lat wcześniej rozpoczynaliśmy pierwsze usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania osób niesamodzielnych, podstawowym problemem był brak łączności z tymi osobami. Telefony były trudno dostępne. Podejmowaliśmy wówczas najróżniejsze inicjatywy, by porozumieć się z Podopiecznymi na odległość. Dzisiaj, dzięki postępowi technologicznemu stosujemy rozwiązania, które jeszcze niedawno wydawały się niemożliwe.

Kielecka Caritas, z uwagi na wieloletnie doświadczenie, od początku deklarowała chęć zajęcia się bezpośrednim wsparciem osób starszych i niesamodzielnych, które nie radzą sobie z życiowymi wyzwaniami, w tym obsługą urządzeń technicznych bez pomocy opiekuna. Właściwie zorganizowane i wykonywane usługi opiekuńcze czy pomoc sąsiedzka dają Podopiecznym możliwość dłuższego i bezpiecznego pozostawania w środowisku rodzinnym, w warunkach domowych, gdzie czują się najlepiej. Ta pomoc jest szczególnie ważna w sytuacji osób samotnych, które przez wiele tygodni czy nawet miesięcy nie mają pomocy ze strony najbliższych.

Wspólne opracowanie założeń innowacyjnego projektu, który nie miał dotychczas żadnego odpowiednika, oraz uruchomienie i wdrożenie usług opiekuńczych i sąsiedzkich dla ponad 2 tysięcy osób na terenie całego województwa – były niewątpliwie największym wyzwaniem, jakiego się podjęliśmy.

Szczególnym doświadczeniem był czas pandemii COVID-19, kiedy w obawie o rozprzestrzenianie się niebezpiecznego wirusa wszędzie powtarzano wezwania do pozostawania w domu. Mając świadomość, że beneficjentami wsparcia w ramach „Małopolskiego Tele-Anioła” są osoby najbardziej narażone na zarażenie się wirusem SARS-CoV-2, a także na groźne powikłania infekcji, w tym nawet zgon – z dumą mogę powiedzieć, że udało nam się zmotywować opiekunów i sąsiadów (często seniorów), aby zapewnić ciągłość opieki niesamodzielnym Uczestnikom, dbając jednocześnie o zachowanie bezpieczeństwa pracy sąsiadów i opiekunów.



Po ponad 5-letnim okresie realizacji projektu, z nieukrywaną satysfakcją stwierdzam, że wysiłek wart był wielu trudów, co potwierdzają pełne wdzięczności słowa naszych Podopiecznych.

ks. Stanisław Słowik
dyrektor Caritas Diecezji Kieleckiej



Partner projektu: Stowarzyszenie Europejski Instytut Rozwoju Regionalnego

Kiedy z początkiem 2018 roku inicjowaliśmy projekt „Małopolski Tele-Anioł” nikt z nas nie przypuszczał, jaką drogę będzie musiał pokonać nasz zespół w perspektywie kolejnych lat. Za horyzontem czekała już pandemia wraz z wszystkimi obostrzeniami, wojna w Ukrainie oraz kryzys energetyczny i galopująca inflacja. Pomimo wielu trudności wspólnie pokonaliśmy te przeszkody i osiągnęliśmy zakładane rezultaty.

Dużym wyzwaniem dla pracowników i Uczestników projektu było pokonanie obaw związanych z wykorzystaniem nowoczesnych technologii w opiece nad osobami niesamodzielnymi.

Początkowo nasi Podopieczni nie byli przekonani do takiej formy wsparcia, wykazywali niepewność do urzędnika mającego czuwać nad ich bezpieczeństwem. Z czasem przekonali się, że niewielka opaska na rękę gwarantuje im pomoc. Teraz bardzo często słyszymy, że bransoletka bezpieczeństwa to ich „Anioł”.

Dzięki ciężkiej pracy i zaangażowaniu wielu osób udało się zapewnić wsparcie teleopiekuńcze dla ponad 6300 Małopolan. Ratownicy medyczni, asystentki teleopieki, psychologowie, specjaliści i serwisanci w trakcie tysięcy godzin pracy robili wszystko, by nieść pomoc podopiecznym i sprostać ich oczekiwaniom. W statystykach nie widać pracy zakulisowej – grup roboczych, rad partnerstwa, spotkań bilateralnych oraz emocji, które towarzyszą wszystkim osobom zaangażowanym w Tele-Anioła.

„Dziś by mnie tu nie było, gdyby nie opaska i ludzie, którzy są okiem i skrzydłem Anioła” – mówią ci, którym w najgorszej chwili pomogli ratownicy z Telecentrum. Te słowa oddają ideę naszego projektu i dają siłę do działania. Zatem w naszej pracy staramy się sprostać tym skojarzeniom i być jak anioły, które strzegą, ratują i wspierają...



Piotr Bodzek
prezes Stowarzyszenia
Europejski Instytut Rozwoju Regionalnego

KALENDARIUM

9 lutego 2018 roku

podpisanie umowy partnerskiej na rzecz realizacji projektu „Małopolski Tele-Anioł”

22 lutego 2018 roku

uchwała Zarządu Województwa Małopolskiego w sprawie podjęcia decyzji o dofinansowaniu projektu „Małopolski Tele-Anioł”

13 kwietnia 2018 roku

rozpoczęcie rekrutacji do projektu

2 maja 2018 roku

uruchomienie Centrum Teleopieki w Suchej Beskidzkiej

11 maja 2018 roku

włączenie pierwszego uczestnika do projektu i objęcie wsparciem teleopiekuńczym

21 września 2020 roku

zgoda Instytucji Pośredniczącej na wydłużenie realizacji projektu do 28 czerwca 2021 roku w związku z wystąpieniem COVID-19

29 grudnia 2020 roku

uchwała Zarządu Województwa Małopolskiego w sprawie wydłużenia okresu realizacji projektu do 30 czerwca 2022 roku i zwiększenia jego wartości do 58,4 mln zł

8 marca 2022 roku

uchwała Zarządu Województwa Małopolskiego w sprawie wydłużenia okresu realizacji projektu do 30 czerwca 2023 roku i zwiększenia jego wartości do 89 mln zł

25 kwietnia 2023 roku

uchwała Zarządu Województwa Małopolskiego w sprawie wydłużenia okresu realizacji projektu do 31 października 2023 roku i zwiększenia jego wartości do 90,4 mln zł

FINANSOWANIE PROJEKTU „MAŁOPOLSKI TELE-ANIOŁ”

Wartość projektu
90 416 937,01 zł



dofinansowanie ogółem:

83 807 458,91 zł

w tym:

▶ dofinansowanie
ze środków

Unii Europejskiej:

76 854 396,45 zł

▶ dofinansowanie

z budżetu państwa:

6 953 062,46 zł

wkład własny

Województwa

Małopolskiego:

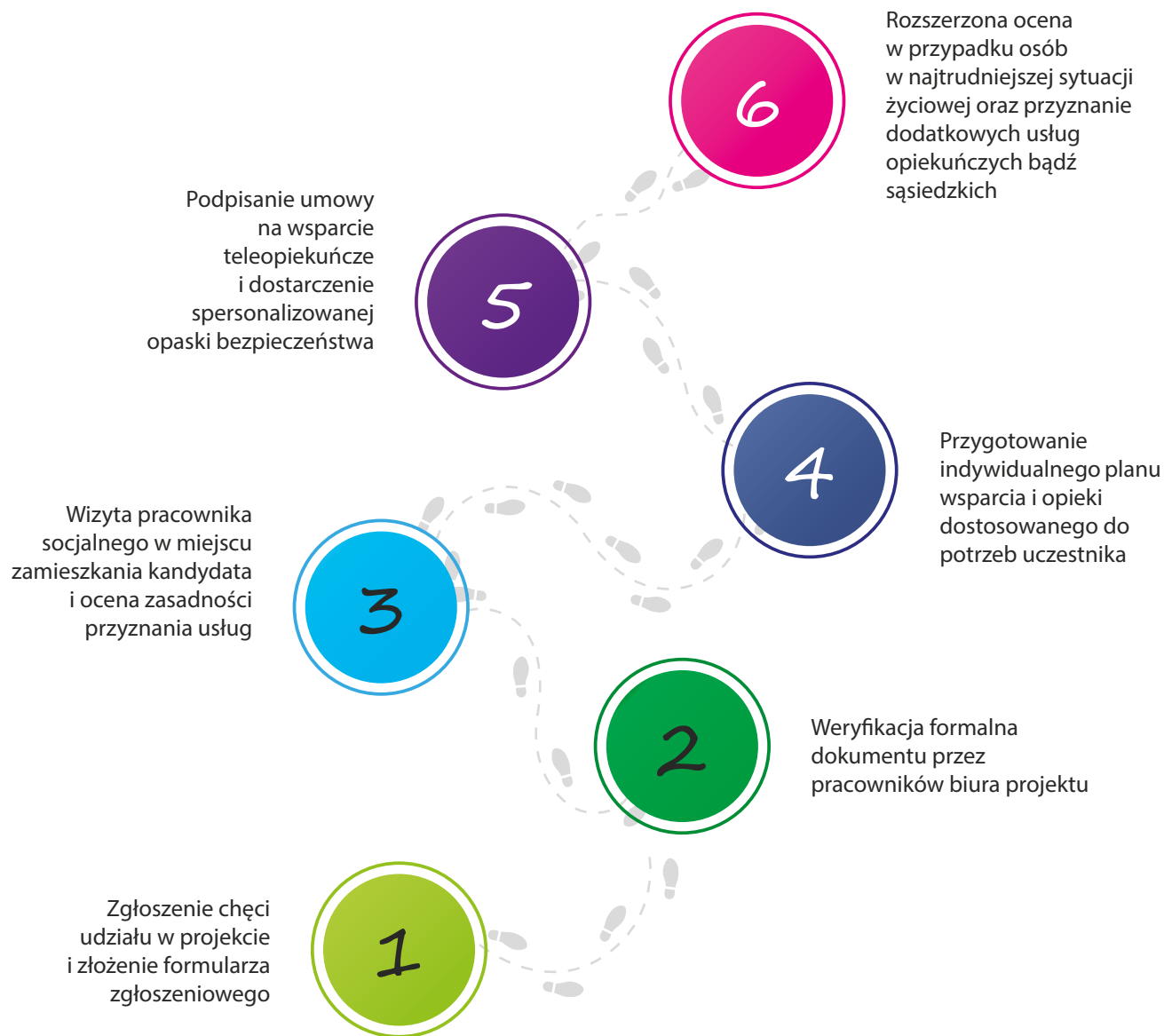
3 184 440,21 zł

wkład własny

Partnerów projektu:

3 425 037,89 zł

DROGA DO PROJEKTU



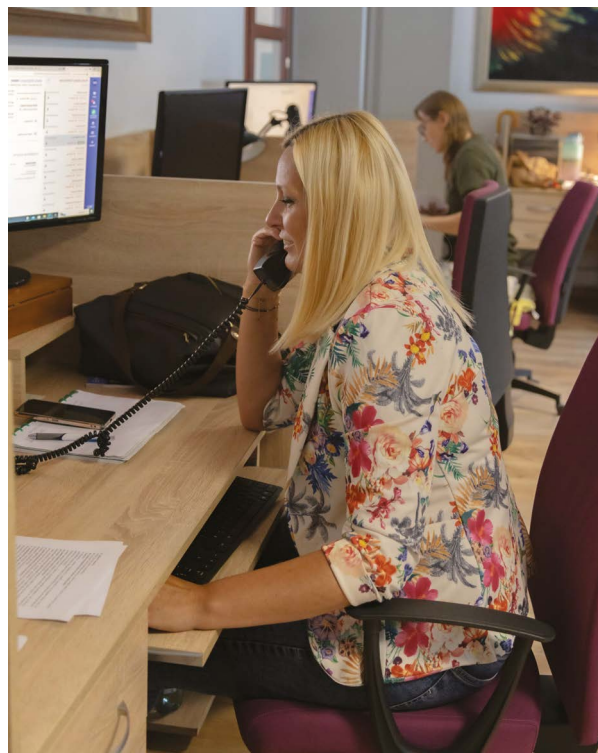
Centrum Teleopieki

Teleopieka to system, który dzięki wykorzystaniu nowoczesnej technologii informacyjno-komunikacyjnej pozwala zdalnie monitorować i zapewniać bezpieczeństwo osobie potrzebującej wsparcia. W praktyce teleopieka oznacza wyposażenie Podopiecznego w urządzenie z przyciskiem SOS (opaskę bezpieczeństwa) umożliwiającym szybkie wezwanie pomocy. Od początku realizacji projektu usługami teleopiekuńczymi objęto ponad 6300 Uczestników.

Sercem „Małopolskiego Tele-Anioła” jest Centrum Teleopieki, które funkcjonuje od maja 2018 roku w Suchej Beskidzkiej. W Centrum pracują ratownicy medyczni pozostający do dyspozycji naszych Podopiecznych przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Każdego dnia odbierają ponad 250 połączeń. Do ich obowiązków należy ocena zgłoszenia pod względem ewentualnego zagrożenia zdrowia lub życia, w tym wezwanie odpowiednich służb.

W momencie przyjęcia zgłoszenia system teleopieki automatycznie identyfikuje Uczestnika i wyświetla ratownikowi cyfrową kartę Podopiecznego zawierającą najważniejsze informacje o osobie (m.in. numery telefonów najbliższych, historię kontaktów i zgłoszeń w trakcie korzystania z systemu, dostęp do danych medycznych przekazanych przez Uczestników). Te informacje ułatwiają ratownikowi ocenę bieżącej sytuacji i decyzję, jakie działania należy podjąć. Szacujemy, że opaska bezpieczeństwa i system teleopieki uratowały życie kilkuset osobom.

W ramach utworzonego Telecentrum zatrudnieni są też asystenci i specjaliści ds. teleopieki oraz psychologowie zapewniający zdalne wsparcie w codziennym funkcjonowaniu. Pomoc psychologiczna polega na wspierającej rozmowie oraz przedstawieniu form pomocy czy aktywizacji społecznej i kulturalnej w najbliższej okolicy. Centrum Teleopieki współpracuje z technikami, którzy działają w terenie i spotykają się z Podopiecznymi, ucząc ich korzystania z opaski bezpieczeństwa, a w przypadku, gdy jest to konieczne, dokonują serwisu lub wymiany urządzenia.





Zdarzenie
zagrożające życiu lub zdrowiu



Wezwanie pomocy
przez wciśnięcie przycisku SOS
na opasce bezpieczeństwa



**Połączenie
z Centrum
Teleopieki**



Ratownik medyczny
ocenia zgłoszenie



Rozwiązanie sytuacji
udzielenie właściwej pomocy

Opaska bezpieczeństwa

Urządzeniem zapewniającym stały kontakt z Centrum Teleopieki jest opaska bezpieczeństwa, którą każdy Uczestnik otrzymał bezpłatnie. Opaska ta nazywana również opaską życia wyglądem przypomina zegarek elektroniczny, ale działa jak telefon i można przez nią rozmawiać. Ma wbudowaną kartę SIM, mikrofon, głośnik, lokalizator położenia GPS oraz czujnik tętna, który dokonuje odczytu co 30 minut. To proste w obsłudze, niewielkie urządzenie nie przeszkadza w codziennym funkcjonowaniu.

Opaska bezpieczeństwa ma 3 przyciski:

- Czerwony – to przycisk SOS. Umożliwia natychmiastowe połączenie z Centrum Teleopieki w sytuacji zagrażającej życiu.
- Żółty – przycisk informacyjny. Podaje aktualny czas, liczbę wykonanych kroków, procent naładowania baterii.
- Zielony – przycisk aktywujący i komunikacyjny. Przytrzymanie go uruchamia opaskę oraz umożliwia odbieranie połączeń przychodzących od członków rodziny, opiekuna lub pracowników Telecentrum.

Dzięki opasce bezpieczeństwa Podopieczny w każdym miejscu i o każdej porze ma możliwość natychmiastowego wezwania pomocy w sytuacji zagrożenia. Zwiększa to poczucie bezpieczeństwa, które jest decydujące dla jakości codziennego życia.



„MAŁOPOLSKI TELE-ANIOŁ” W LICZBACH

9100

Liczba złożonych formularzy zgłoszeniowych



21 400

Łączna liczba godzin podczas, których pracownicy Centrum Teleopieki przeprowadzili rozmowy z podopiecznymi



6317

Liczba osób korzystających z systemu Teleopieki



400

Minimalna liczba uratowanych żyć ludzkich



250

Średnia liczba połączeń odbieranych dziennie w Centrum Teleopieki



2-4

Liczba wezwań (na dobę) pogotowia ratunkowego do potrzebującego uczestnika



1640

Liczba osób korzystających z pomocy sąsiedzkiej



1767

Liczba sąsiadów zaangażowanych w świadczenie usług



174

Liczba opiekunów zaangażowanych w świadczenie usług



389

Liczba osób korzystających z usług opiekuńczych



1787

Liczba osób przeszkolonych do wykonywania usług opiekuńczych/sąsiedzkich



241 000

Liczba godzin zrealizowanych usług opiekuńczych



1 560 0000

Liczba godzin zrealizowanych usług sąsiedzkich



Usługi sąsiedzkie i opiekuńcze

„Małopolski Tele-Anioł” to nie tylko opaska życia. To również sieć osób wspierających Uczestników programu. Tworzą ją osoby z bliskiego otoczenia czyli sąsiedzi i wykwalifikowani opiekunowie, często emerytowani przedstawiciele zawodów medycznych z bogatym doświadczeniem, którzy w ramach usług sąsiedzkich i opiekuńczych wspierają Uczestników w codziennych, podstawowych czynnościach.

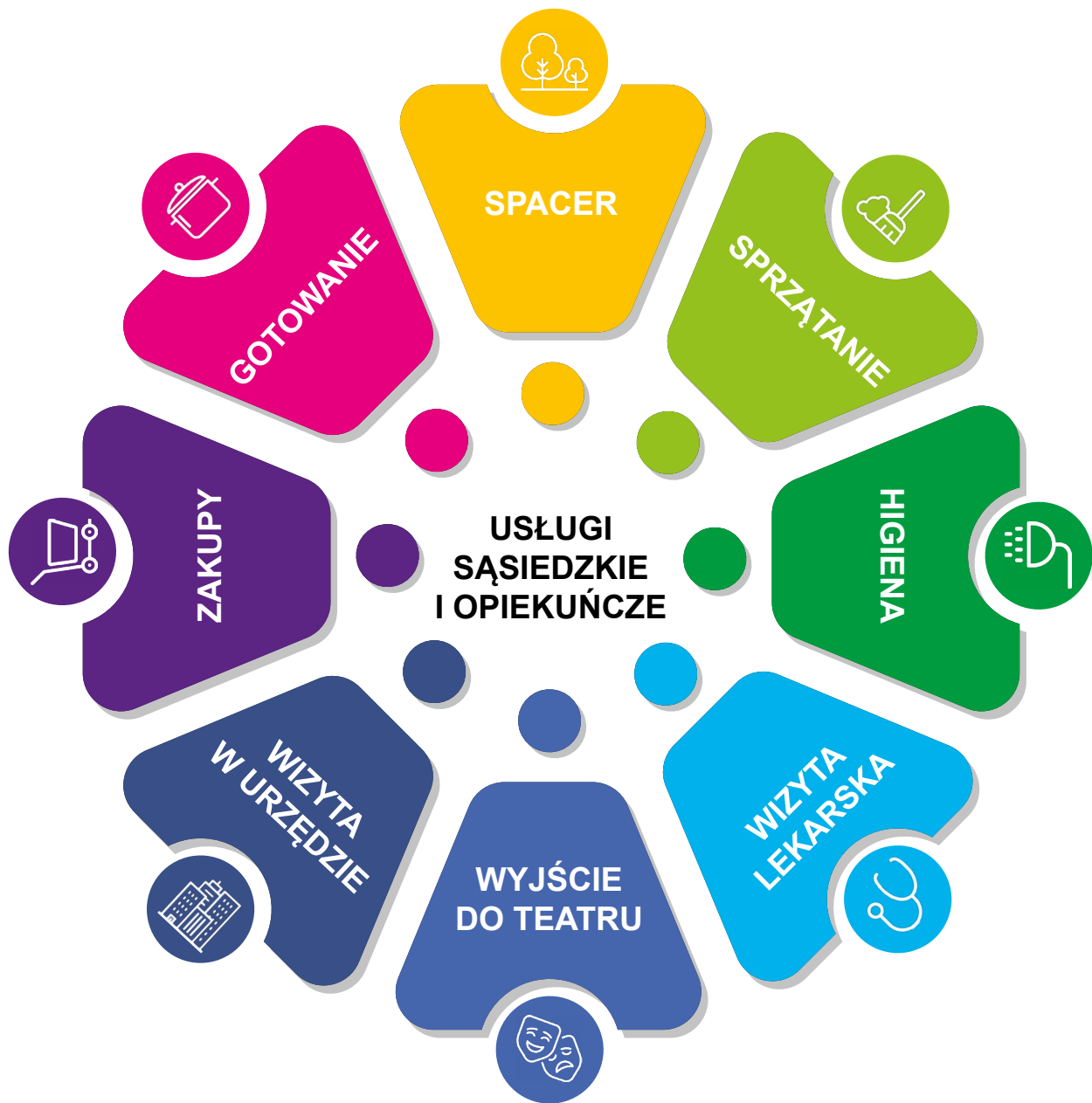
Osoby z bliskiego otoczenia Uczestników, którzy zaoferowali swoją pomoc, przed rozpoczęciem pracy w projekcie odbyli ośmiogodzinne szkolenie z zakresu pierwszej pomocy i opieki nad osobami niesamodzielnymi. W przypadku kandydatów na opiekunów szkolenie trwało 80 godzin i było potwierdzone odpowiednim certyfikatem dokumentującym uzyskane kwalifikacje. Szkolenia w projekcie były bezpłatne.

Sąsiedzi pomagają Uczestnikom m.in. robiąc zakupy podstawowych produktów, przygotowując i podając posiłki, sprząając dom i robiąc pranie. W imieniu Uczestników kontaktują się z urzędami w celu załatwienia spraw lub opłacenia rachunków. Niezwykle ważna jest pomoc, taka jak podwiezienie do lekarza, a także powiadomienie rodziny lub służb ratunkowych, jeśli stan zdrowia Uczestnika się pogarsza. Odwiedziny w szpitalu lub dotrzymywanie towarzystwa na spacerze również mają dla Uczestników – osób nieraz przez lata żyjących samotnie – duże znaczenie z powodu zwykłej potrzeby kontaktu z drugim człowiekiem, w dodatku znajomym i darzonym zaufaniem.



Opiekunowie, oprócz wsparcia w podobnym zakresie co sąsiedzi, wykonują nieocenioną, wymagającą odpowiednich kwalifikacji i profesjonalizmu pracę na rzecz tych Podopiecznych, których stan zdrowia i związane z chorobami cierpienie znacznie utrudnia samodzielnie poruszanie się. Są to często osoby, które potrzebują pomocy przy załatwianiu potrzeb fizjologicznych, zmianie bielizny, ubieraniu się czy regularnej zmianie pozycji w łóżku, aby uniknąć odleżyn. Jeśli konkretne czynności pielęgnacyjne zostały zlecone przez lekarza i poświadczone w dokumentach medycznych, opiekunowie współpracują również z pielęgniarkami sprawującymi opiekę środowiskową.

Do sukcesu programu przyczyniła się więc zarówno innowacyjna technologia, jak i codziennie świadczone dobro i pomoc od drugiego człowieka.



TELE-ANIOŁ W MAŁOPOLSCE



*miasta na prawach powiatu

**Z WIZYTĄ U NASZYCH
UCZESTNIKÓW**

Niedługo będę prababcią

Pani Bogusława mieszka w niewielkim miasteczku, na parterze czteropiętrowego bloku.

Gdy zapukałyśmy, w drzwiach stanęła starsza kobieta i zaprosiła nas do wnętrza.

– Proszę, proszę – poprowadziła nas do ukwieconego pokoju i wskazała sofę. – Naprawdę, nie wyobrażam sobie, żeby nie było Tele-Anioła.

To było powitanie. Spojrzałyśmy na siebie i obie poczułyśmy, w jak ważnym przedsięwzięciu uczestniczymy.

Pani Bogusława o projekcie dowiedziała się od dzieci. Córka, która mieszka w pobliskiej miejscowości i uczy w szkole, szybko dopełniła niezbędnych formalności, aby mama mogła otrzymać opaskę.

– Oczywiście, odwiedzają mnie dzieci, wnuki. Niedługo będę prababcią – mówi pani Bogusława i pokazuje nam zdjęcia stojące na komodzie. – Dzieci są do dyspozycji, kiedy potrzebny jest samochód. Ale gdy ich nie ma, zostaję zupełnie sama i gdyby nie sąsiadka, nie miałabym pomocy.

Pani Bogusława jest w projekcie od 4 lat. Kocha kwiaty i w zasadzie gdyby nie one, nie miałyby motywacji, aby wstać rano. Dawniej pracowała w sklepie, dźwigała kartony z towarem do momentu, kiedy kręgosłup odmówił posłuszeństwa. Musiała wtedy pójść na rentę. Zajmowała się chorym tatą, potem wzięła do siebie sparaliżowaną po udarze mamę, która wymagała całodobowej opieki. Przez 15 kolejnych lat mimo własnych ograniczeń i chorób starała się, aby matce niczego nie brakowało.

– U mnie nie miała żadnych odleżyn, dobrze jej tu było – wspomina.

Pani Iwona przychodzi do pani Bogusławy codziennie świadczyć usługi opiekuńcze. Robi zakupy, pomaga w sprzątanii, wynosi śmieci.

– Sama nie wychodzę z domu, tylko z nią lub dziećmi – mówi pani Bogusława. – Tyle mam chorób, proszę pani, że w każdej chwili coś... – urywa. – Teraz pęknięty kręg jeszcze bardziej mnie ogranicza. Dzięki temu projektowi przynajmniej czuję się bezpiecznie.

– A czy korzystała pani kiedykolwiek z opaski bezpieczeństwa? – pytamy.

– Raz, gdy nie mogłam wyjść z domu w czasie pandemii, poprosiłam o zakup leków. Pan był tak uprzejmy, że zrealizował mi receptę, chociaż to nie należało przecież do jego obowiązków. Na szczęście na razie nie było innej potrzeby.

– Oby nie było – odpowiadamy i żegnamy się, życząc zdrowia.

Mój Anioł Stróż nie jest zazdrosny o Tele-Anioła

W drodze do pani Zofii ukazała nam się panorama dostojnych Tatr. Gdy dotarliśmy na właściwe osiedle, żar lał się z nieba. Okoliczne drzewa rzucały trochę cienia, niemniej upał i tak dawał się we znaki. Góry, słońce – same pozytywne skojarzenia. Tylko ta temperatura...

Już na parkingu powitała nas córka pani Zofii i poprowadziła do chłodnego mieszkania.

– Najlepiej siedzi się w kuchni – powiedziała. – Mamo, usiądź tu. – Wskazała matce krzesło przy stole.

Zajęłyśmy miejsca na ławie między obiema paniami.

Oj tak, w takiej kuchni przyjemnie się siedzi – zapach drewna, półmrok, który dają drzewa za oknem, i miłe towarzystwo.

– Przy tym stole robię wszystko – opowiada pani Zofia. – Kiedyś byłam księgową. – Pokazuje nam teczkę, w której znajduje się dokumentacja dotycząca naszego projektu. – Widać, co? Wszystko muszę mieć uporządkowane – śmieje się.

37 lat pracy zawodowej, potem czas wypełniła opieka nad wnukiem. Nie było mowy o nudzie. Zresztą pani Zofia nie wygląda na osobę, która mogłaby siedzieć beczynn timer.

– Skąd panie dowiedziały się o projekcie? – pytamy.

Córka pani Zofii wspomina, że w 2020 roku mąż zobaczył plakat w przychodni. Gdy powiedział o tym żonie, ta natychmiast zajęła się formalnościami.

– Wie pani, nie mieszkam na miejscu – mówi – mama ma już 95 lat i potrzebuje bieżącej pomocy.

Prawie codziennie panią Zosię odwiedza pani Elżbieta, która świadczy usługi sąsiedzkie.

– Jest cudowna – mówi córka. – Znamy się już od lat i namówiłam ją na przyłączenie się do projektu. Mieszka bliźiutko i jak trzeba, przyjdzie, pomoże we wszystkim, zrobi zakupy, sprawdzi mamie temperaturę, ciśnienie. Ma swoje klucze, jest prawie jak rodzina... – stwierdza i dodaje, że do takiej osoby trzeba mieć zaufanie. – My mamy.

– A jak sprawuje się opaska? – pytamy, widząc przedmiot na nadgarstku starszej pani.

Z opaską pani Zofia czuje się pewniej.

– Czasem niechcący połączę się z pracownikiem Telecentrum – mówi. – Przepraszam wtedy, porozmawiamy sobie chwilkę i życzymy miłego dnia... Lubię tego Tele-Anioła... nawet mój Anioł Stróż nie jest o niego zazdrosny – żartuje.

– Czuję się naprawdę bezpiecznie – dodaje. – Córka czuwa, aby wszystko było w porządku, pani Elżbieta, ratownicy... Opaska nawet mnie informuje, ile kroków dziś zrobiłam, słyszy pani? – mówi i naciska właściwy przycisk.

Widać, że obie panie bardzo cenią wszelkie działania w ramach „Małopolskiego Tele-Anioła”.



Zofia z córką Elżbietą

Pomaga się sercem

Pan Robert wraz z żoną przyjęli nas w swoim mieszkaniu wczesnym rankiem, proponując kawę.

– Miał niespełna 19 lat, gdy niemal stracił życie w wypadku drogowym – opowiada pani Elżbieta, która wraz z mężem pomaga panu Józefowi. – Przeżył, choć rokowania były beznadziejne, ale od czterdziestu lat porusza się na wózku.

Pan Józef pochodzi z podkrakowskiej miejscowości. Nie miał tam jednak warunków odpowiednich dla osoby z niepełnosprawnością. Dzięki staraniom matki przydzielono mu na jednym z osiedli niewielkie mieszkanie na parterze, do którego wprowadził się wraz z żoną. Wyposażono je w metalową platformę przy oknie balkonowym. Dzięki niej może samodzielnie opuszczać lokum. Małżeństwo było samowystarczalne. Gdy 12 lat temu żona pana Józefa zmarła, swoją pomoc zaoferowali sąsiedzi mieszkający na drugim piętrze. Długie rozmowy i obecność życzliwych ludzi przyniosły mężczyźnie pociechę.

– Tak zaczęła się przyjaźń między nami – wspomina pani Elżbieta. – Ja akurat byłam cały czas na miejscu, ponieważ musiałam zrezygnować z pracy, aby opiekować się mamą chorą na parkinsona. Czasem ugotowałam mu coś dobrego, przyniosłam zakupy. Jesteśmy w podobnym wieku.

Pan Józef ma rodzinę i przyjaciół, ale nie mieszkają w pobliżu. Stara się być w dużej mierze samodzielny. Korzysta z samochodu przystosowanego dla osób z niepełnosprawnościami, jednak pomoc jest niezbędna. Ponieważ ręce ma bardzo obciążone, barki już nie są takie mocne. W związku z tym zainstalował sobie w łazience krzeselko z akumulatorem, co ułatwia mu codzienną toaletę, niemniej jednak druga osoba jest czasem potrzebna.

– Wie pani, trudno, żeby w środku nocy ktoś jechał spod Krakowa, aby podnieść Józia, gdy spadnie z wózka, a takie sytuacje się zdarzają – mówi pan Robert. – My jesteśmy na miejscu i chętnie pomożemy. Albo w razie wizyty u lekarza. Trzeba wiedzieć jak manewrować wózkiem przy wysokich krawężnikach, jak go ułożyć na fotelu lub kozetce, aby wszystko było w porządku. Ja to wiem... Albo w sytuacji rozbicia zwykłej szklanki – dodaje. – Jeśli najechałby wózkiem na szkło, to nie dość że na drugim piętrze usłyszelibyśmy huk przebitej opony, to wyobrażają sobie panie, jaki byłby problem? W takich sytuacjach nie może się ruszyć i musi czekać na pomoc.

– Pomaga się sercem – dodaje z uśmiechem pani Elżbieta. – Nawet nie pamiętamy, że sąsiad jest niepełnosprawny. Po prostu jakoś tak żyjemy razem.

Podczas roku szkolnego pan Józef korzysta z obiadów, które sąsiedzi przynoszą mu ze stołówki szkolnej. W czasie wakacji obiad przygotowuje sąsiadka.

– Bardzo się lubimy – mówi pan Robert. – Gdy wyprawialiśmy wesela naszych synów, Józef bawił się razem z nami. Jesteśmy prawie jak rodzina.

– W razie czego mamy klucze do jego mieszkania – mówi żona. – Na wszelki wypadek, gdyby trzeba było szybko interweniować. Kiedy my wyjeżdżamy, zostają synowie. Też mają klucze. Ale jest jeszcze jeden sąsiad, na którego można liczyć, bo niestety nie na wszystkich można – dodaje. – Nigdy Józia nie zostawiamy bez odpowiedniego zabezpieczenia i pewności, że ktoś może przyjść z pomocą.

Gdy zeszliśmy z panem Robertem na parter i poznałyśmy pana Józefa, jego pogoda ducha nas ujęła.

– Usłyszałem o „Małopolskim Tele-Aniele” w radiu jakieś 4 lata temu – mówi. – Sprawdziłem wiadomości w Internecie i podjechałem do urzędu, aby się czegoś więcej dowiedzieć.

Mając komplet informacji, opowiedział o tym swoim przyjacielom z drugiego piętra i złożył wniosek o przystąpienie do projektu, wskazując pana Roberta jako osobę świadczącą usługi sąsiedzkie.

– Cieszę się, że sąsiedzi mają coś z tego pomagania. To daje mi śmiałość, żeby poprosić o pomoc.

Zapytałyśmy o opaskę, ponieważ nie dostrzegłyśmy jej na ręce naszego rozmówcy.

– Akurat się ładuje – odpowiedział nam z uśmiechem pan Józef.

Pan Józef korzysta z opaski. Raz uratowała mu życie, gdy bardzo źle się poczuł, a lekarz, do którego zadzwonił, nie stwierdził zagrożenia.

– Dzwoniłem też na pogotowie, ale uznano, że sytuacja nie wymaga przyjazdu karetki – opowiada.

Ponieważ stan się pogarszał, pan Józef skontaktował się przez opaskę z Telecentrum. Ratownik medyczny, zebrawszy informacje, natychmiast wezwał ambulans. Rozpoznano odmę płuca i pozostawiono naszego Podopiecznego w szpitalu na przeszło dwa tygodnie.

– Do mnie też dzwonią – dodaje pan Robert – kiedy nie mogą się skontaktować z Józkiem. Gdy opuszczaliśmy mieszkanie, życząc zdrowia i dużo siły, panowie jeszcze żywo rozmawiali.



Józef z sąsiadem Robertem

Bez Tele-Anioła to katastrofa

– Czy na pewno dobrze jedziemy? – zapytałam, kiedy skończył się asfalt.

– Tak – odpowiedziała koleżanka, patrząc na ekran nawigacji. – Pewnie zaraz droga się polepszy i za lasem zobaczymy jakieś osiedle.

Rzeczywiście, miała rację.

Droga pięła się w górę. Gdy minęłyśmy las, naszym oczom ukazały się piękne widoki.

GPS poprowadził nas do niewielkiego domu, w którym mieszka pani Grażyna z siostrą Zofią. Weszłyśmy do skromnej sieni. Obie panie już siedziały w kuchni czekając na nas.

Pani Grażyna uczestniczy w projekcie od 2019 roku. Dowiedziała się o nim od pracowników ośrodka pomocy społecznej i na początku nie spodziewała się, że wsparcie Tele-Anioła będzie tak efektywne.

– Nie wierzyłam, że będzie ok, ale jest super – mówi.

Kobieta od urodzenia ma problemy z poruszaniem się. Do 18 roku życia mieszkała w internacie oddalonym o niemal 80 kilometrów od domu rodzinnego, uczęszczając do szkoły dla dzieci z niepełnosprawnościami. Po jej ukończeniu wróciła pod opiekę matki, a gdy ta zaniemogła, obiema paniami zajęła się siostra, która w tym celu wróciła w rodzinne strony. Po śmierci matki, siostra niezmiennie opiekuje się panią Grażyną mimo własnych problemów życiowych i zdrowotnych.

Pani Grażyna jeździ na wózku inwalidzkim, odkąd 13 lat temu przewróciła się i doznała nieodwracalnego uszkodzenia biodra. Operacja jest wykluczona ze względu na obniżone napięcie mięśniowe oraz inne, współistniejące problemy natury neurologicznej i kardiologicznej. Ma sprawne ręce, ale nie na tyle, by samodzielnie się ubrać lub przejść z wózka do łóżka. Wymaga całodobowej opieki.

– Bez Tele-Anioła to katastrofa – mówi pani Grażyna.

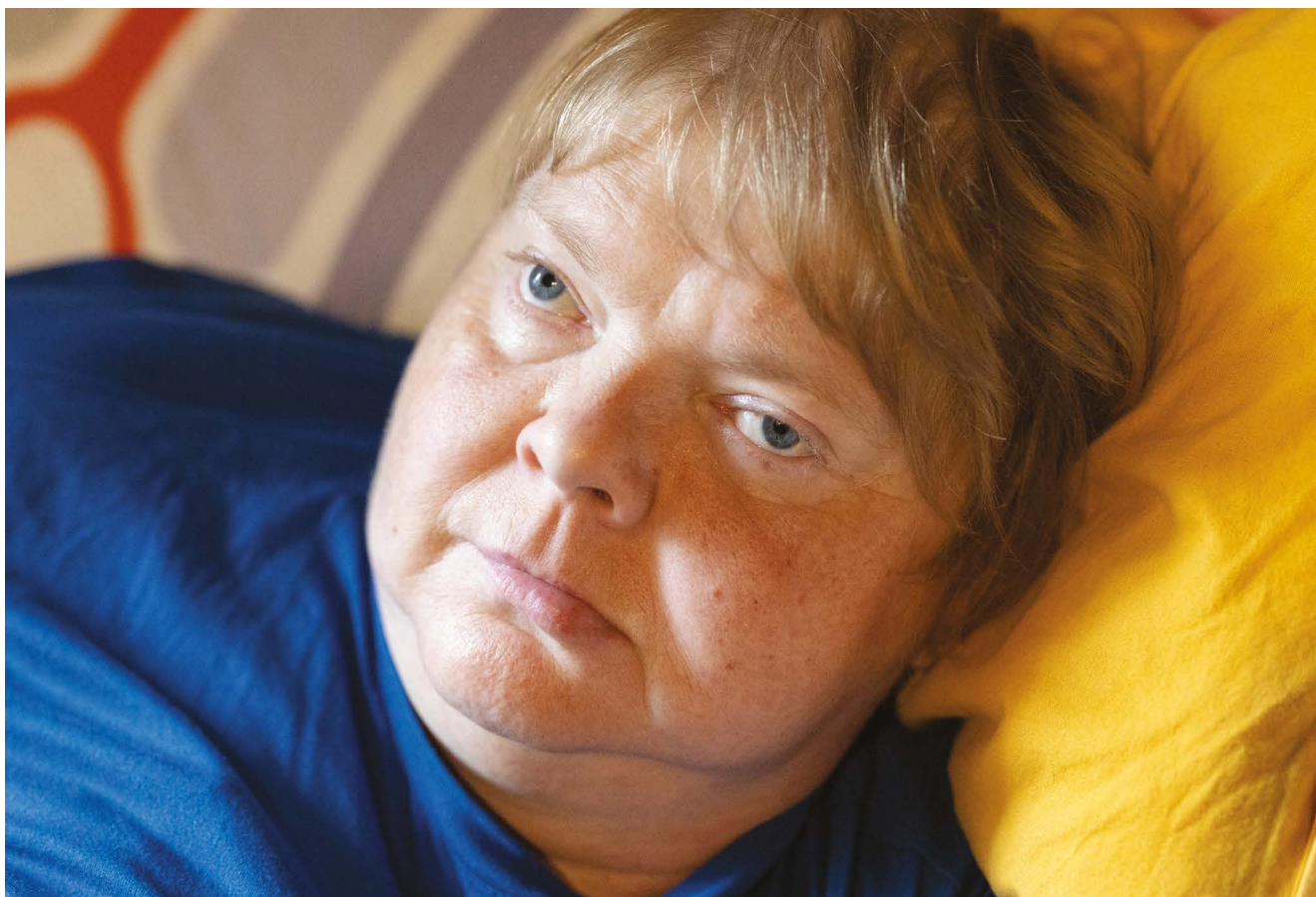
Do pani Grażyny przychodzi pani Kinga, która w ramach projektu świadczy usługi opiekuńcze. Mieszka w pobliskim miasteczku i gdy pani Zosia musi wyjść, lub potrzebna jest pomoc w bieżących obowiązkach domowych, umawiają się odpowiednio wcześniej. Siostry bardzo cenią jej profesjonalizm. Pani Kinga ze spokojem i wprawą pomaga pani Grażynie w czynnościach higienicznych, sprząta i dostarcza do domu niezbędne produkty.

– Jest prześwietną opiekunką – chwala obie kobiety.

Najbliższy sklep znajduje się 7 kilometrów od domu. Na szczęście pani Grażyna ma specjalny skuter dla osób z niepełnosprawnością, więc przy dobrej pogodzie z pomocą drugiej osoby, ma możliwość udania się do sklepu po drobne zakupy. W razie większych potrzeb może też liczyć na pomoc sąsiadów, którzy posiadają samochód.

Opaska bezpieczeństwa już raz uratowała pani Grażynie życie.

– Pewnego dnia pracownicy Telecentrum wezwali karetkę, bo coś im się nie podobało. Coś było nie tak z akcją serca – opowiada pani Grażyna. – Gdy przyjechała, trochę zdziwiłyśmy się, bo nie wzywałyśmy



Grażyna

pogotowia, oni sami... – uśmiecha się. – Dostałam lekarstwa, zastrzyki. Na szczęście nie trzeba było jechać do szpitala.

– Czy jeszcze kiedyś korzystała pani z opaski? – pytamy.

– Tak – odpowiada. – Kiedy kręci mi się w głowie, gdy mam wysokie ciśnienie, zawsze mogę się ich poradzić – mówi. – Kiedy jadę do sklepu, coś się przydarzy, to wiem, że mogę wezwać pomoc i siostra też jest o mnie spokojna.

– Naprawdę, bez tego Tele-Anioła, to szkoda gadać... – dodaje na koniec pani Zofia, potwierdzając pozytywny wpływ projektu na ich codzienne życie.

54 lata po ślubie...

Na podwórku wygrzewał się mały, rudy piesek, który poderwał się na nasz widok.

Gdy znalazłyśmy się przed drzwiami, w progu domu przywitał nas poruszający się o kulach pan Stanisław. Żona Elżbieta czekała w pokoju na wózku inwalidzkim, a na kanapie mruczał przez sen śpiący kot.

– Pieska ktoś nam podrzucił pod drzwi – mówi pani Elżbieta. – To suczka. Mąż dał jej jeść i tak się przyzwyczaiła. Mieszka z nami, tu ma legowisko – wskazuje na dywanik pod łóżkiem. – Kiedyś mieszkaliśmy w mieście – wspomina. – Jednak, gdy wylądowałam na wózku, musieliśmy się przenieść na wieś do mojego rodzinnego domu. Mąż choruje, ma endoprotezy i jest po kilku operacjach. W ośmiopiętrowym bloku nie dalibyśmy rady. A tu, dzięki dofinansowaniu z PFRON zamontowaliśmy podjazd dla wózka i możemy funkcjonować.

Chociaż jest coraz ciężiej i do lekarzy daleko.

Są małżeństwem od 54 lat. Kiedyś żyli pełnią życia, dużo podróżowali. Nawet udało nam się usłyszeć kilka zabawnych historii z wojaży naszych bohaterów jeszcze z czasów PRL. Pan Stanisław pracował w hucie. Ze względu na szkodliwe warunki pracy zachorował i dostał rentę. Żona również miała problemy zdrowotne, dlatego w wieku 53 lat przeszła na wcześniejszą emeryturę. Wydawało się, że złapali drugi oddech, ale 16 lat temu pani Elżbieta z dnia na dzień przestała chodzić na skutek udaru rdzenia kręgowego. Skończyły się podróże. Samochód stoi w garażu. Kilka lat temu udało się, co prawda, pojechać do sanatorium, gdy pan Stanisław jeszcze mógł prowadzić auto, jednak obecnie nie ma mowy o takich aktywnościach.

– Tęsknimy za miastem, ale tutaj mamy dużo zieleni – mówi pani Elżbieta, pokazując piękny ogród za oknem, który pielęgnuje zaprzyjaźniona osoba.

W rodzinnym domu długo opiekowała się wraz z mężem swoją ponad 90-letnią mamą. Ona na wózku, mąż o kulach oraz schorowana, niedowidząca kobieta, której też coraz gorzej było się poruszać. I tak opiekowali się sobą wzajemnie.

O Tele-Aniele powiedziała pani Elżbiecie znajoma. Pomogła jej wypełnić wniosek i złożyć dokumentację niezbędną do projektu.

Małżeństwo ma na nadgarstkach opaski bezpieczeństwa, a mieszkająca w drugiej części domu pani Seweryna świadczy im usługi sąsiedzkie. Sprząta, robi zakupy, umawia i zawozi do lekarza, na rehabilitację, zwłaszcza wtedy, gdy pan Stanisław jest w szpitalu i żona zostaje sama.

– Teraz mogę lekko ruszyć nogą, ale nic nie czuję – mówi pani Elżbieta.

Rzadko wychodzi na zewnątrz. Jedyne, gdy jest w pobliżu sąsiadka, bo ze względu na słabe ręce nie da rady wjechać z powrotem do mieszkania, a schorowany mąż nie może pomóc.

– Wtedy proszę sąsiadkę, aby zawiozła mnie do domu.

Zapytana o pomoc w kuchni pani Elżbieta odpowiada:

– Sama gotuję i to dwudaniowy obiad, bo tak gotowałam zawsze. Mąż musi mi pomagać, bo z wózka nie widzę, co się dzieje w garnku – powiada. – Jak trzeba coś przysmażyć, mąż to robi, ponieważ mam twarz na wysokości palnika i tłuszcz z patelni pryska mi w oczy.

Pan Stanisław siada obok żony, przytakuje z uśmiechem. Cieszy nas, że są sobie tak bliscy.



Elżbieta i Stanisław

Z historią w tle

Drzwi otworzyły się na oścież.

– Dzień dobry.

– Dzień dobry – odpowiada nam z uśmiechem stojąca w drzwiach kobieta. – Mamo, mam, podejdz – woła i pomagając matce zaprasza nas do salonu, w którym czeka smakowicie wyglądające ciasto, owoce i napoje. Rozglądamy się z zaciekawieniem, ponieważ wewnątrz zapowiada zajmującą historię domowników.

Pani Anna mieszka z córką Beatą w tym mieszkaniu od ponad 60 lat. Obie są na emeryturze. Córka pracowała w bibliotece, a jej pamięć jest prawdziwą skarbnicą wiedzy o bardzo bogatej i pasjonującej historii rodziny. Pani Anna była cenioną lekarką, której korzenie sięgają lwowskich tradycji. W czasie wojny podejmowała się różnych zajęć, m.in. pracowała jako pielęgniarka na oddziale chirurgii i okulistyki, w laboratorium doktora Rudolfa Weigla przy produkcji szczepionki na tyfus plamisty. Wskutek przymusowej „repatriacji” Polaków z dawnych Kresów Wschodnich, spowodowanej zmianą granic po wojnie, zamieszkała w Krakowie, próbując swych sił na wydziale aktorskim. Następnie przeniosła się do Wrocławia, gdzie kontynuowała studia medyczne rozpoczęte jeszcze we Lwowie. Jako lekarz pomagała przede wszystkim dzieciom z chorobami płuc. Pracowała w krakowskim pogotowiu ratunkowym, w sanatoriach przeciwgruźliczych, aż ostatecznie wraz z rodziną osiedliła się w małym miasteczku uzdrowskim, gdzie zajmowała się małymi pacjentami do 78 roku życia.

– To zdjęcie – mówi pani Beata, wskazując na fotografię młodej pani Anny na ścianie – zrobił mój dziadek, który był cenionym lwowskim fotografem i przewodnikiem po Gorganach. Niestety, nie mogłam go poznać, ponieważ został zamordowany w czasie II wojny światowej przez radzieckich okupantów.

Oprócz fotografii ojca pani Anny, który był prezesem Lwowskiego Towarzystwa Fotograficznego, współzałożycielem i prezesem lwowskiego oddziału Polskiego Towarzystwa Tatrzańskiego oraz członkiem Fotoklubu Polskiego, na ścianach wiszą rodzinne obrazy.

– Tak, mama była bardzo aktywna. Uwielbiała wędrowki górskie, narciarstwo – mówi córka, gdy rozmowa zeszła na temat ojca pani Anny i gór. – Dużo wędrowali z moim tatą, miłośnikiem wypraw górskich, które jak wiele innych pasji z powodzeniem godził z pracą naukową w Akademii Górniczo Hutniczej i Politechnice Gliwickiej. Teraz mama wychodzi na spacer do pobliskiego parku, ale zawsze ktoś musi jej towarzyszyć.

Pani Anna z uśmiechem przysłuchuje się rozmowie, dodając czasem jakieś wspomnienie z przeszłości, dopytując córkę, czy nie pominęła w opowieści istotnych dla niej wydarzeń.

– Jak dowiedziały się panie o „Małopolskim Tele-Aniele”? – pytamy.

– Od pielęgniarki środowiskowej. Jesteśmy w projekcie już od 2019 roku – mówi córka. – Obie mamy opaski bezpieczeństwa, ponieważ ja również mam problemy zdrowotne. I chociaż mogę liczyć na pomoc mojej siostry Elżbiety, to potrzebne jest dodatkowe wsparcie.

Panie są odwiedzane przez opiekunkę w ramach projektu dwa razy w tygodniu. Zachęcając nas do skosztowania smakołyków przygotowanych na stole, córka tłumaczy, jak ważna w ich życiu jest opieka



Anna z córką Beatą

Tele-Anioła i poczucie bezpieczeństwa, jakie daje urządzenie. Pani Beacie zdarzało się zadzwonić do Telecentrum, aby skonsultować się w kwestii stanu zdrowia.

– Jesteśmy bardzo zadowolone z usług opiekuńczych – mówi córka. – Mama boi się zostać sama, wymaga dopilnowania podczas codziennych czynności. Zawsze możemy liczyć na pomoc opiekunki w tym zakresie. No, w końcu mama ma już 103 lata... – patrzy czule na matkę i dodaje: – Pani Małgosia pomaga nam w codziennych czynnościach domowych, gotuje. Wysoko cenimy jej przygotowanie medyczne i życzliwe podejście.

Jesteśmy pod wrażeniem historii i doświadczeń życiowych obu pań. Wychodząc, cieszymy się, że Małopolski Tele-Anioł jest tak pozytywnie postrzegany przez Uczestniczki projektu.

Bez niego bym nie istniał

Malutkie mieszkanie na 8 piętrze. Piękny widok, balkon pełen roślin.

Pan Mieczysław pracował na uczelni wyższej jako instruktor kulturalno-oświatowy. Zdrowy, silny, uprawiał wspinaczkę górską. Nic nie zapowiadało, że będzie musiał ją porzucić.

Kiedy dowiedział się, że choruje na stwardnienie rozsiane, był jeszcze młody i miał plany życiowe. Od 10 lat korzysta z wózka inwalidzkiego. Za sobą ma już 45 lat zmagania z chorobą, w tym 30 lat walki z niepełnosprawnością. Mieszkanie przystosował do bieżących potrzeb – na ścianach widać uchwyty, zaś w łazience zainstalowany podnośnik.

– Brat też choruje na SM. On ma żonę, która się nim zajmuje, ale jego choroba jest znacznie bardziej zaawansowana niż moja – mówi pan Mieczysław. – Ja mam głowę sprawną. Brat miewa napady padaczki, czasem nie poznaje żony. Też jest w projekcie „Małopolski Tele-Anioł”.

Obok naszego rozmówcy siedzi jego przyjaciel. To on nas zaprosił do mieszkania.

– To jest mój Anioł – mówi o nim pan Mieczysław. – Zawsze mi pomaga. Bez niego bym nie istniał.

Pan Józef mieszka w tym samym bloku co jego Podopieczny i gdy jeszcze był aktywny zawodowo, pracował na pobliskim basenie.

– Gdy tylko byłem potrzebny, a zdarzyło się, że Mieciu spadł z wózka, mogłem wyjść na chwilę z pracy i szybko przybiec.

Sąsiad ma doświadczenie w opiece nad osobami niesamodzielnymi, ponieważ długo zajmował się niepełnosprawną szwagierką z zespołem Downa i chorą żoną, która niedawno zmarła.

Gdy pan Józef przeszedł na emeryturę, zaangażował się w projekt „Małopolski Tele-Anioł”, aby z pełnym oddaniem pomagać sąsiadowi. Odwiedza go codziennie.

Już o 8 rano przychodzi, aby sprawdzić, czy wszystko w porządku, i pomóc w bieżących czynnościach – przebrać, przenieść z łóżka na wózek i pomóc w kąpielu. Z powrotem do łóżka przenosi go późnym popołudniem. Jeśli sąsiad zadzwoni, pojawia się raz jeszcze, by poprawić poduszki i pomóc w zmianie pozycji.

– Gdy odwiedza mnie rehabilitantka, mój Anioł musi być obecny, ponieważ pani jest drobniutka i sama nie dałaby rady – mówi pan Mieczysław.

Do mieszkania dodatkowo przychodzi pracownica MOPS-u, by posprzątać, zrobić zakupy i ugotować obiad. Resztą zajmuje się jego Anioł.

Pan Józef pomaga sąsiadowi dotrzeć do lekarza, chodzi z nim na spacer, do fryzjera. Przychodnia jest niedaleko. Czasem korzystają z komunikacji miejskiej, ale gdy zdarza się też bardziej skomplikowana wyprawa, zamawiają przewóz odpowiednio dostosowany dla osób z niepełnosprawnościami.

- Czy zdarzyło się panu zadzwonić kiedyś do Telecentrum? – pytamy.
- Tak – odpowiada pan Mieczysław. – Opaska to wspaniała rzecz. Noszę ją cały czas – mówi. – Kiedyś spadłem z łóżka, telefon był daleko, nie było Józia i po użyciu opaski to pracownicy Telecentrum skontaktowali się z nim, aby przyszedł mi pomóc – wspomina. Gdy opaska łączy się z ratownikiem, ten ma dostęp do informacji o Uczestniku, w tym kontaktów do jego bliskich i opiekunów.
- A kiedyś, gdy się przewrócił, musiałem jeszcze poprosić sąsiadów o pomoc – mówi pan Józef.
- Dzięki Józiewi nie czuję się niepełnosprawny – uśmiecha się pan Mieczysław. – Ta pomoc sąsiedzka to świetna rzecz. Wszystkim mówię, że to cudowna instytucja i dziękuję Bogu za takiego sąsiada Anioła.



Mieczysław z sąsiadem Józefem

Ta pomoc jest niezbędna

Pani Kazimiera mieszka w piętrowym domu w Beskidach. Jest Podopieczną Tele-Anioła z uwagi na znaczny stopień niepełnosprawności.

– Mam problem ze wzrokiem i niestety nic się z tym nie da zrobić – mówi, ciężko siadając na krześle. – Ani okulary, ani operacja. Poza tym coraz trudniej mi się poruszać, bo dokuczają mi obrzęki nóg – wskazuje na stopy.

W 2000 roku jej wzrok uległ nagłemu, bardzo poważnemu uszkodzeniu. Jeszcze wieczorem rozwiązywała krzyżówki, a następnego dnia widziała tylko zarysy i plamy.

Aż trudno uwierzyć, że pani Kazimiera jest osobą niedowidzącą, tak sprawnie porusza się w swoim otoczeniu.

Długo dawała sobie radę sama, ale od około dwóch lat wymaga opieki.

O „Małopolskim Tele-Aniele” dowiedziała się od komisji orzekającej o niepełnosprawności. Początkowo nie było miejsc i musiała poczekać na włączenie do projektu.

– Opaskę mam od sierpnia 2022 roku – mówi. – Czasem przez przypadek naciśnę przycisk SOS i zadzwonię do Telecentrum, ale pracownicy są mili, porozmawiamy sobie chwilę i żegnamy się.

Przycisk SOS może łatwo wyczuć palcem i nie potrzebuje do tego sprawnych oczu. Dzięki opasce szybko sprawdza również godzinę, ponieważ gdy naciśnie się drugi przycisk, urządzenie głosowo podaje aktualny czas.

Do pani Kazimiery przychodzi pani Agata, która świadczy usługi sąsiedzkie. Sprząta, myje okna i podłogi, pomaga w dojeździe do lekarza czy kościoła.

– Sama nie dam rady – wzdycha. – Obiad ugotuję, bo w kuchni znam każdy zakamarek, ale żeby gdzieś wyjść, coś więcej zrobić, niestety... Ta pomoc jest dla mnie niezbędna.

Rozglądamy się po przytulnym wnętrzu. Korytarz wyłożony jest szarą, drewnianą boazerią i szaro-niebieskimi kasetonami zrobionymi samodzielnie przez panią Kazimierę. Razem z mężem zajmowała się w młodości stolarką.

– Od zawsze lubię, gdy jest kolorowo – dodaje smutno. – Tę boazerię w przedpokoju wymalowałam z koleżankami już po śmierci męża, bo drewno ciemnieje – mówi, odprowadzając nas do drzwi.

Zostawiłyśmy naszą gospodynię samą ze wspomnieniami, ciesząc się, że oprócz Tele-Anioła, może czasem liczyć na przyjaciół mieszkających w sąsiedztwie.



Kazimiera

Cudowny człowiek!

Pani Bronisława mieszka ze schorowanym synem Krzysztofem w pięknym miasteczku zdrojowym, na niewielkim zielonym osiedlu.

Gdy wspięliśmy się na czwarte piętro bloku bez windy, drzwi otworzył nam pan Krzysztof i powoli wprowadził do pokoju, w którym znajdowała się jego 92-letnia matka. Na nadgarstkach obojga widnieją opaski bezpieczeństwa.

Ze względu na sytuację rodzinno-zdrowotną oboje zakwalifikowali się do projektu, o którym poinformowała ich wnuczka seniorki już w 2018 roku.

Nasza rozmówczyni jest osobą leżącą, wstaje tylko z pomocą syna lub opiekunki. Może przejść do łazienki, ale nie wychodzi na zewnątrz – nawet z osobą towarzyszącą.

– Dzień dobry, jak się pani czuje? – pytamy.

– Dziękuję, dobrze. Ale gdyby nie pani Małgosia... Cudowny człowiek!

Pani Małgosia świadczy usługi opiekuńcze w ramach projektu „Małopolski Tele-Anioł”. Codziennie odwiedza panią Bronisławę i jej syna. Zawsze pyta o samopoczucie domowników, sprzęta, robi zakupy i gotuje smaczne posiłki swoim Podopiecznym.

– Pilnuje, czy mam zaopatrzoną apteczkę z lekami, podaje herbatę, porozmawia albo pomoże umyć głowę – uśmiecha się pani Bronisława. – Powiedzieć o pani Małgosi złe słowo to byłby grzech!

Pani Bronisława wspomina czasy swojej młodości, kiedy była aktywna i ciężko pracowała w pobliskim zakładzie leczniczym jako salowa oraz na roli. Nagle zaniemogła. Zaczęło się od problemów z chodzeniem, potem wiek oraz inne choroby zrobiły swoje.

– Ale wie pani, ile się dało, człowiek nie zwracał uwagi na ból, tylko szedł w pole i robił, co do niego należało. Po upadku we własnym mieszkaniu już nie może samodzielnie chodzić i aktualnie potrzebuje stałej opieki. Niestety, rodzina w większości wyemigrowała za granicę.

– Proszę zobaczyć, tak mam usztywnioną nogę – wskazuje nam unieruchomioną kończynę.

Chory syn nie może w pełni pomóc matce, bo sam potrzebuje wsparcia. Po śmierci żony wrócił w rodzinne strony. Ma problemy z poruszaniem się, ale czasem wychodzi na krótki spacer, żeby zrobić małe zakupy. Dzięki opasce codziennie monitoruje ilość wykonanych kroków.

– Muszę się ruszać, bo to dla mnie rehabilitacja – powiada. – Staram się chodzić w mieszkaniu, żeby utrzymać sprawność.

Gdy widzimy, jak dzięki opasce Uczestnicy programu czują motywację do aktywności i codziennego ruchu, udajemy się w dalszą drogę zbudowane ich postawą i determinacją.



Bronisława z synem Krzysztofem

To bezcenna pomoc

Nie do wszystkich udało się nam dotrzeć osobiście. W naszym imieniu o „Małopolskim Tele-Aniele” z rodzicami – Uczestnikami projektu – rozmawiała pani Kinga.

Pan Władysław był zawsze bardzo aktywnym człowiekiem, w czasach akademickich uprawiał wspinaczkę i żeglarstwo. Pracował jako naczelny inżynier w Instytucie Fizyki Jądrowej, a w ostatnich latach aktywności zawodowej jako specjalista od napowietrznych linii wysokiego napięcia w Iraku, gdzie w sumie spędził około 7 lat. Pani Anna również uprawiała sport, a nawet odnosiła sukcesy w tej dziedzinie, zdobywając mistrzostwo Polski w 1963 roku w żeglarstwie w klasie Finn.

Niestety, wraz z upływającym czasem przyszły choroby. Pani Anna po nieszczęśliwym upadku, poruszała się z wielkim trudem i bólem wyłącznie przy pomocy kul. Oczekując na reoperację uszkodzonej panewki biodrowej, podczas spotkania rodzinnego dowiedzieli się o „Małopolskim Tele-Aniele”. Córka, która nie mieszka z rodzicami, złożyła aplikację do projektu. Niestety, podczas pobytu w szpitalu pani Anna zaraziła się koronawirusem, a w wyniku powikłań pocovidowych przeszła udar. W niedługim okresie czasu miała zawał.

– Te wszystkie wydarzenia bardzo odbiły się na ogólnym stanie mojego zdrowia i uniemożliwiły samodzielnie poruszanie – mówi pani Anna. Właśnie dlatego wizyty opiekuńcze pani Małgorzaty w ramach projektu są nie tylko poratowaniem osoby niezdolnej do samodzielnej egzystencji, ale także przez długi czas były jedynym stabilnym kontaktem ze światem zewnętrznym. Wykonanie prostych czynności, jak przysznic, czy mycie włosów bez pani Małgorzaty byłoby niemożliwe! To bezcenna pomoc!

Pan Władysław wspomina, że możliwość użycia opaski jest wyjątkowo cenna. Małżeństwo kontaktowało się za pomocą opaski z Telecentrum i operator kilka razy wzywał pogotowie ratunkowe.

Pan Władysław korzysta z usług sąsiedzkich świadczonych przez pana Jakuba. Z racji wieku nie jest w stanie wykonywać wielu rzeczy, które dawniej nie stanowiły specjalnej trudności. Jak mówi:

– Mam 96 lat, i zawsze byłem sprawny, do dzisiaj staram się codziennie ćwiczyć i jak dotąd to się udaje. Niemniej jednak zdarzają mi się upadki i niestety są one coraz częstsze.

Upadki pana Władysława spowodowane są cukrzycą, na którą choruje od prawie 40 lat. Kilka lat temu w następstwie takiego upadku poważnie złamał kręgosłup. Na szczęście po udanej operacji powrócił do gimnastyki. W wykonywaniu codziennych czynności bardzo przeszkadza mu kompletny brak czucia w palcach dłoni, nawet wstrzyknięcia insuliny stanowią duże wyzwanie.

– Naprawdę trudno mi się z tym pogodzić – dodaje pan Władysław. Dlatego tak nieoceniona jest pomoc przy zakupach czy w ogrodzie. – I mogę tylko powiedzieć, że ktoś, kto wpadł na pomysł Małopolskiego Anioła i zrealizował go – jest godny uznania!



**ODDAJMY GŁOS
NASZYM PRACOWNIKOM**

Wciskając jeden guzik SOS

Zaczynając pracę w projekcie kilka lat temu, nie przypuszczałem, że mała opaska na rękę może być dla kogoś tak ważna.

Podopieczni „Małopolskiego Tele-Anioła” to głównie seniorzy – osoby schorowane, z niepełnosprawnościami, z licznymi problemami. Bardzo często mieszkający samotnie, niejednokrotnie niemający rodziny. Dzięki opasce bezpieczeństwa i jednemu przyciskowi – SOS – mają możliwość kontaktu z nami – ratownikami medycznymi.

W trakcie mojej pracy w Telecentrum niejednokrotnie udało się uratować ludzkie życie. Wiele połączeń SOS z opasek to dramatyczne wołanie o pomoc osoby samotnej, która upadła w swoim mieszkaniu, doznając urazu, czy seniora, którego stan zdrowia nagle się pogorszył. Wówczas mamy możliwość wysłania do takiej osoby pomocy medycznej – pogotowia ratunkowego, jak również i innych służby: straży pożarnej, policji.

Nasi Podopieczni to także osoby z demencją, którzy wiele razy wyszli z domu i nie potrafili do niego wrócić. Dzięki opasce i wbudowanemu w niej systemowi GPS mamy możliwość zlokalizować taką osobę i powiadomić rodzinę bądź odpowiednie służby, aby jej pomóc. Prowadzimy wiele rozmów – porad

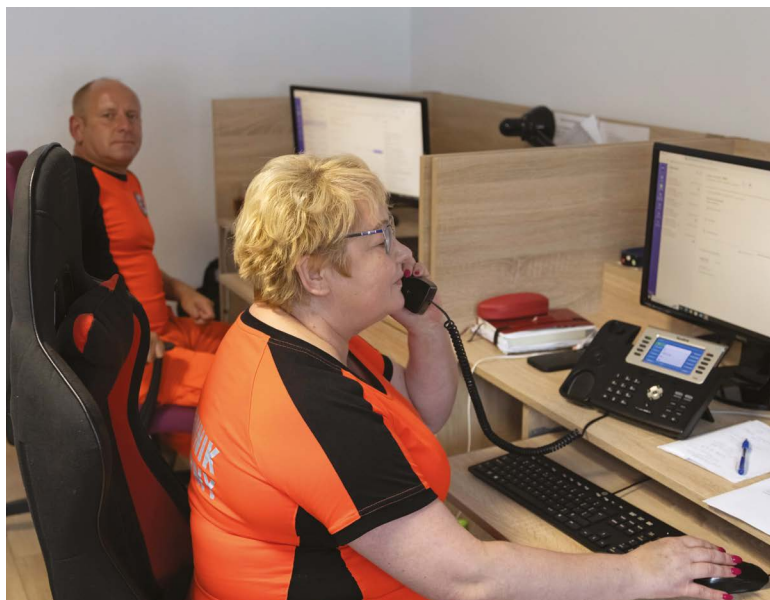
medycznych, jakie leki zażyć w danej chwili, jak postępować w drobnych problemach zdrowotnych: infekcje, bóle różnego pochodzenia, skoki ciśnienia tętniczego. Centrum Tele-Anioła to także miejsce, gdzie poprzez rozmowę Podopieczni otrzymują wsparcie w trudach codziennego życia, problemach psychologicznych, w umówieniu wizyt u lekarzy.

Najlepszą nagrodą za wykonywaną pracę jest odebranie połączenia od Podopiecznego lub jego rodziny z podziękowaniem za uratowanie życia.

Dla wielu osób ta opaska jest sensem życia, zwłaszcza dla tych, którzy są samotni i nie mają nikogo bliskiego, a jedyną możliwością rozmowy jest połączenie z opaski.

Satysfakcja z wykonywanej pracy w Tele-Aniele jest ogromna. Mam nadzieję, że ten program będzie się rozwijał i docierał do większej liczby osób potrzebujących.

Marek, ratownik



Za kulisami

Prace nad wdrożeniem usług teleopiekuńczych rozpoczęły się w 2017 roku. Za opracowanie procedury, wybór partnerów i pozyskanie środków na realizację zadania a następnie promocję odpowiedzialny był ówczesny Departament Zdrowia i Polityki Społecznej Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego, w ramach którego utworzono biuro dedykowane realizacji projektu.

Inspirację dla nas stanowiły sprawdzone systemy opieki działające z powodzeniem w Europie Zachodniej. Opracowanie koncepcji projektu, który wyposażał osoby niesamodzielne w opaski bezpieczeństwa, wymagało długich przygotowań i działania na wielu płaszczyznach. Musieliśmy bowiem dostosować te rozwiązania do naszych warunków. Kluczową kwestią było oczywiście pozyskanie środków finansowych. Skrupulatnie prowadziliśmy bardzo obszerną dokumentację, która poświadczała zachowanie wszelkich procedur i wymagań w zakresie kwalifikowalności wydatków w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Jednocześnie promowaliśmy „Małopolskiego Tele-Anioła” przy użyciu wszystkich dostępnych mediów. O projekcie można było się dowiedzieć z Internetu, telewizji, radia i prasy. Można było przeczytać o nim w przychodniach, usłyszeć w kościele podczas ogłoszeń lub przyjść na któreś z licznych spotkań informacyjnych. Do współpracy w promowaniu i realizacji projektu licznie ruszyły samorządy terytorialne, z których aż 145 podpisało odpowiednie listy intencyjne. Naszym celem i absolutnym priorytetem było dotarcie do osób potrzebujących, dla których świat technologii cyfrowych jest często niedostępny. Cały czas trwania „Małopolskiego Tele-Anioła” wiązał się dla nas z bardzo intensywną pracą. Do nas należało monitorowanie i koordynowanie realizacji projektu, czuwanie nad właściwym obiegiem dokumentów oraz informacji, a także rozwiązywanie pojawiających się na bieżąco problemów. Oznaczało to tysiące odebranych telefonów, sporządzonych pism, sprawdzonych formularzy i przygotowanych sprawozdań, a także dziesiątki spotkań w ramach Grupy Roboczej i Rady Partnerstwa, na których wspólnie



wpracowywaliśmy kolejne usprawnienia naszych działań, jak również odpowiedzi na pojawiające się wyzwania, sytuacje problematyczne i konfliktowe. Prowadziliśmy obsługę kadrową i administracyjną, planowaliśmy budżet i wydatki, przyjmowaliśmy także na bieżąco wszelkie uwagi dotyczące funkcjonowania projektu.

Początkowo założyliśmy 3-letni okres realizacji projektu (do 31 stycznia 2021 roku). Jednakże, ogarniająca świat pandemia oraz coraz większe potrzeby w zakresie zapewnienia opieki osobom niesamodzielnym w regionie, wpłynęły na wydłużenie pierwotnego okresu realizacji projektu aż do 31 października 2023 roku. „Małopolski Tele-Anioł” stał się dla mieszkańców odzwierciedleniem troski władz samorządowych o los osób niesamodzielnym w regionie, w ramach którego seniorzy zostali zaopiekowani i otrzymali bezpłatną pomoc. W naszej pracy zawsze przyświecała nam idea pomocy osobom niesamodzielnym, a poprzez realizację usług projektowych mogliśmy w realny i istotny sposób przyczynić się do poprawy bezpieczeństwa i jakości życia seniorów w naszym województwie. To ogromna satysfakcja.

Radosław Grochał, Zastępca Dyrektora Departamentu Zdrowia,
Rodziny, Równego Traktowania i Polityki Społecznej
Iwona Pałka, Kierownik Zespołu ds. Projektów Zewnętrznych



W trosce o seniorów – wyróżnienie dla realizatorów projektu „Małopolski Tele-Anioł” odbierają: Dominika Studnicka – Dyrektor Departamentu Zdrowia, Rodziny, Równego Traktowania i Polityki Społecznej, przedstawiciele Caritas Diecezji Kieleckiej – Urszula Jarosz i Joanna Wałęza oraz Piotr Bodzek ze Stowarzyszenia Europejski Instytut Rozwoju Regionalnego.

Praca odmieniła moje życie

Wiele razy podczas pracy w projekcie „Małopolski Tele-Anioł” spotykały mnie zabawne sytuacje, które do dziś wspominam z uśmiechem na twarzy. Jedną z nich miała miejsce podczas spaceru po parku z podopieczną Anią, która postanowiła poćwiczyć na urządzeniach rekreacyjnych na parkowej siłowni. Towarzysząc pani Ani, zauważyłam, że w naszą stronę zmierza starszy pan. Mężczyzna zaczął korzystać z jednego ze sprzętów do ćwiczeń tuż obok nas i prezentując swoją sprawność fizyczną, oznajmił z dumą, że ma już 70 lat. Pani Ania, ćwicząc obok, odpowiedziała z uśmiechem, że ona również nie wychodzi z wprawy, a lat ma już 100! Starszy mężczyzna był tak zszokowany, że momentalnie zszedł z maszyny do ćwiczeń i długo nie mógł uwierzyć w to, w jakim pani Ania jest wieku. Ostatecznie rozmawialiśmy ze sobą dłuższą chwilę, a śmiechom nie było końca.

W pracy spotykają mnie również sytuacje stresujące, jak historia zerwanego bojlera w łazience jednej z Podopiecznych. Roztrzaskane płytki, tryskająca woda i błyskawiczne wzywanie pomocy hydraulicznej – również takie niespodzianki spotykają opiekuna medycznego, który w takim momencie podwija rękawy i dzielnie stawia czoła problemowi!

Jednym z pacjentów, który wyjątkowo utkwił w mojej pamięci, jest pan Józef. Po pierwszych odwiedzinach w jego domu wiedziałam, że czeka mnie sporo pracy. Podopieczny był samotnym i chorym człowiekiem, a dom, w którym mieszkał – skrajnie zaniedbany. Jednak nie zniechęciło mnie to. Wiedziałam, że pan Józef potrzebuje mojej pomocy w tamtym momencie jak nikt inny. Postanowiłam zadbać nie tylko niego, ale również o jego otoczenie. Wykonałam niezbędne prace porządkowe w domu, a także zatroszczyłam się o to, aby pana Józefa przestały odwiedzać osoby uzależnione od alkoholu, mające na niego szkodliwy wpływ. Obserwując systematycznie stan zdrowia Podopiecznego, zauważyłam pewnego dnia niepokojące sygnały i umówiłam niezwłocznie wizytę lekarską. Po przebadaniu pacjenta lekarz momentalnie skierował go na hospitalizację, gdyż jak się okazało, życie pacjenta było zagrożone. Po powrocie ze szpitala stan zdrowia Podopiecznego stopniowo się poprawiał. Dzięki moim staraniom mieszkanie stało się czystym, ciepłym i schludnym miejscem, a pan Józef z dnia na dzień uśmiechał się coraz szerzej. Z zatroskanego, zmartwionego chorego stał się radosnym, pogodnym mężczyzną.

Zarówno pan Józef, jak i inni podopieczni często dziękują mi za moją pracę. Doceniają trud i starania. Dostrzegam ich szczerą wdzięczność i serce mi rośnie, gdy wiem, że oczekują na moje przyjście. Członkowie rodzin pacjentów również niezwykle cenią sobie moją obecność, darzą mnie ogromnym zaufaniem i sympatią.

Mam poczucie, że wykonywana przeze mnie praca jest potrzebna i wartościowa, gdyż dzięki niej troskę otrzymują osoby starsze i chorujące, które stanowią dużą część naszego społeczeństwa. Największą nagrodą, jaką otrzymuję, jest dostrzeganie szczerego uśmiechu na twarzach moich Podopiecznych. Wspólnie



spędzane chwile, rozmowy, wsparcie w sytuacjach trudnych i kłopotliwych owocują ich radością, rosnącymi chęciami do życia, a także poczuciem bycia ważnym i istotnym.

Praca zdecydowanie odmieniła moje życie, uwrażliwiając mnie na potrzeby i problemy osób w podeszłym wieku, które nie są już w pełni sprawne. Towarzysząc im na co dzień, zyskałam ogromną wiedzę i szersze spojrzenie na świat.

Małgorzata, opiekunka medyczna (na zdjęciu z Uczestniczką projektu)

Najlepsze doświadczenie w moim życiu

Od około 5 lat pracuję w projekcie „Małopolski Tele-Anioł”. Czas, który był mi dany podczas tej pracy, był najlepszym doświadczeniem w moim życiu. Z pewnością wiele osób zastanawia się, dlaczego tak uważam, przecież praca w charakterze pracownika socjalnego nie należy do łatwych ani do dobrze opłacanych, ale mimo to ja jestem zadowolona. W projekcie pracujemy w terenie, musimy dotrzeć do osób potrzebujących wsparcia i pomocy. Są to osoby w różnym wieku i z różnym stanem zdrowia, są samotni oraz tacy, którzy mieszkają z rodzinami sprawującymi nad nimi opiekę. Docieramy w różne miejsca, czasem nie wystarczy samochód z napędem na 4 koła, dalszą drogę pokonuję pieszo, drapiąc się pod górę lub przez las. Wcześniej nie zdawałam sobie sprawy, że tak wiele osób jest „uwięzionych” w swoich domostwach z powodu stanu zdrowia. Moim zadaniem jest ocenić, jaki rodzaj pomocy jest potrzebny, jak często ma przychodzić opiekun/sąsiad i na czym ma polegać jego wsparcie. Do mnie należy zakwalifikowanie odpowiedniej osoby, która ma świadczyć usługi sąsiedzkie lub opiekuńcze. Ważne jest, aby usługi były świadczone skutecznie i obie strony były zadowolone, do tego musi zaistnieć taka wzajemna relacja między stronami, a ja pomagam w tym porozumieniu. Rozmawiam z nimi i słucham o problemach i o trudnościach. Dzięki tym wizytom poznałam mnóstwo osób, z wieloma bardzo się polubiłam, byłam świadkiem wielu sytuacji, które ciągle mnie uczą, i zatrzymują w refleksji nad życiem, że nie można się poddawać i że zawsze warto żyć, nawet gdy wydaje się, że wszystko jest przeciwko nam. Poza tym nauczyłam się bycia ostrożną w osądach i ocenach, bo nie zawsze jest tak, jak nam się wydaje, że jest. Często jest tak zwane drugie dno, do którego warto i trzeba dotrzeć. Mamy w projekcie osoby, które mimo dysfunkcji rzeźbią, wyszywają, malują, obsługują komputery prawie bez udziału rąk, codziennie wstają z łóżka, mimo że ich nogi wymagają pomocy. Im się chce! Czekają na opiekunkę z niecierpliwością, bo dzięki niej również dowiedzą się, co sływać „na mieście”. Mają pomysły, pragnienia jak każdy człowiek i potrafią się cieszyć i dziękować za każdy miły gest i poświęcony im czas. Poznałam osoby, które mimo prawie 100 lat tryskają wspaniałym humorem i sypią dowcipami, są miłe, kulturalne i empatyczne. Chętnie podzielą się dobrymi radami i przepisami. A pani Zosia na pożegnanie zaprasza za miesiąc, ale ostrzega, żartując, że nie wie, czy będzie, bo, jak twierdzi, patrząc w sufit ze złożonymi dłońmi: „Zapraszam, ale nie wiem, czy będę, bo ja jestem już do wzięcia”.

Trudno wchodzi się do domów, gdzie osoby cierpią z powodu osamotnienia. Są to tym bardziej trudne przypadki, gdyż nasz projekt z założenia miał być projektem komplementarnym, czyli wspólnie z rodziną i instytucjami zajmujemy się osobą niesamodzielną. Z jakiegoś powodu rodziny nie ma lub nie współpracuje ona, dlatego szczególnie ważna jest osoba sprawująca opiekę. Od niej zależy bardzo wiele! Zdarzało się, że opiekunka wkraczająca w środowisko osoby podopiecznej swoją dobrą pracą zmienia nastawienie rodziny i sąsiadów do chorego, i z czasem oni również włączają się w pomoc. Takie sytuacje są dla mnie największą radością! Wtedy widzę, że to, co robimy, ma sens i chce mi się nadal pracować.

Anna, pracownik socjalny (na zdjęciu ze swoimi podopiecznymi)



Poczucie, że ktoś się troszczy

Badania pokazują, że relacje międzyludzkie bardzo pozytywnie wpływają na nasz układ odpornościowy. Istnieje związek między kontaktami z innymi ludźmi, a stanem zdrowia. Samotność zwiększa ryzyko śmierci, a relacje międzyludzkie wpływają na jakość i długość naszego życia. „Receptą” na poprawę nastroju chorego jest rozmowa, która przywraca równowagę wewnętrzną i poprawia samopoczucie psychiczne.

Projekt „Małopolski Tele-Anioł” dzięki nowoczesnej technologii daje Uczestnikom możliwość kontaktu m.in.: z psychologiem, ratownikami medycznymi czy asystentami teleopieki. Mogą oni dzwonić z każdym problemem lub gdy tylko poczują potrzebę rozmowy. Ta forma wsparcia jest szczególnie istotna dla osób samotnych, często opuszczonych przez własną rodzinę. Daje im poczucie, że ktoś się o nich troszczy. Wsparcie poprzez interaktywną opaskę monitorującą podstawowe funkcje życiowe zwiększa poczucie bezpieczeństwa Uczestników.

Osoby borykające się z niesamodzielnnością bardzo często odczuwają związane z tym silne obciążenie emocjonalne, które wywołuje u nich ataki paniki, myśli samobójcze, silny lęk czy depresję. Podopieczni zgłaszają się do nas niejednokrotnie w trudnych i krytycznych stanach psychicznych, szukając pomocy i zrozumienia. Dzięki projektowi otrzymują wsparcie, ponieważ mają darmowy i swobodny dostęp do psychologa, z którym mogą rozmawiać w dogodnym dla siebie czasie, a kontakt telefoniczny dodatkowo eliminuje stres związany z wizytą w gabinecie. Otrzymana w ten sposób pomoc służy odzyskaniu równowagi emocjonalnej i poprawia samopoczucie.

Kompleksowy system wsparcia, jaki oferuje projekt „Małopolski Tele-Anioł”, przyczynia się do poprawy jakości życia i zdrowia osób starszych, samotnych i niesamodzielnych. Kluczowe jest, że wsparcie udzielane jest w środowisku zamieszkania, gdyż dom dla każdego człowieka ma szczególne znaczenie, jest miejscem silnie związanym z nim samym i z jego emocjami.

Aneta, psycholog



Jestem do ich dyspozycji

Moja historia z „Małopolskim Tele-Aniołem” rozpoczęła się, kiedy jeszcze uczęszczałam do szkoły średniej, bowiem wówczas skorzystałam z możliwości zapisania się do projektu jako wolontariuszka. Po ukończeniu szkoły podjęłam pracę na stanowisku asystentki ds. teleopieki.

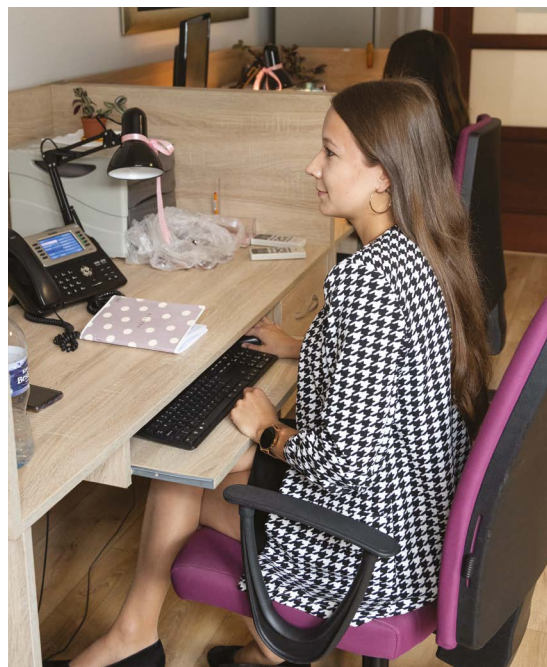
Moja praca polega na dbaniu, by opaski, które niosą pomoc naszym Podopiecznym, były zawsze doładowane i aktywne, gotowe do możliwości wezwania przez nie pomocy. Zazwyczaj wystarczające jest telefoniczne przypomnienie o doładowaniu urządzenia. Mimo że opaski są bardzo proste w obsłudze, czasem zdarzają się sytuacje, w których Uczestnicy ze względu na stan zdrowia mają z tym trudności. Wtedy staram się w jak najprostszy sposób objaśnić jej funkcjonowanie.

Na co dzień spotykam się z różnorodnymi sytuacjami. Z racji, że mam do czynienia z wieloma osobami i ich problemami, czasem w trakcie rozmów wcielam się w rolę doradcy, innym razem jestem motywatorem w gorszych chwilach. Uczestnicy dzwonią do Telecentrum gdy czują potrzebę porozmawiania bądź zwierzania się. Dla wielu osób rozmowa, która może wydać się zwyczajna, jest czymś niesamowicie ważnym.

Podopieczni mają świadomość, że kiedy tylko poczują potrzebę kontaktu, jestem do ich dyspozycji, są bardzo wdzięczni za każdą poświęconą im chwilę. Zdarzają się sytuacje, w których osoby samotne, potrzebują wsparcia nie tylko psychicznego, ale i materialnego. W takich przypadkach interweniuję w placówkach pomocy społecznej, przedstawiając sytuację Uczestnika i prosząc o możliwe dla niego wsparcie.

Praca na tym stanowisku sprawia mi dużo satysfakcji, szczególnie kiedy słyszę w słuchawce telefonu słowa wdzięczności za każdą rozmowę i najmniejszą okazaną pomoc.

Mariola, asystentka teleopieki



Z otwartymi ramionami

Do moich obowiązków należy dostarczanie opasek bezpieczeństwa, przeprowadzanie instruktażu z ich prawidłowego użytkowania, a także serwisowanie i sprawdzanie poprawności ich działania.

Podopieczni projektu niejednokrotnie witają mnie „z otwartymi ramionami”, jakby czekali nie tylko na serwis, ale także na możliwość rozmowy z drugim człowiekiem. Często takie spotkania trwają dłużej niż sama sprawa, z którą przyjechałem. Spotygam się z ogromną życzliwością z ich strony, otrzymując przy tym wiele ciepłych i miłych słów, oraz podziękowań za pracę, jaką wykonujemy.

Odnoszę wrażenie, że po tylu latach w projekcie Uczestnicy nie wyobrażają sobie już życia bez opaski. Coraz częściej zdarzają się sytuacje, w których Podopieczni dzwonią do mnie w niedzielę, święta czy też w środku nocy, żeby upewnić się czy opaska działa prawidłowo, chcąc rozwiązać swoje wątpliwości lub zgłosić uszkodzenie. O ile rozmowę telefoniczną uznają za bezpieczną formę kontaktu, o tyle mój przyjazd niekiedy powoduje obawy i wymaga potwierdzenia mojej tożsamości. Zazwyczaj tuż po moim telefonie Uczestnicy kontaktują się z Centrum Teleopieki i sprawdzają, czy osoba z którą rozmawiali rzeczywiście jest pracownikiem „Anioła” i mogą bezpiecznie wpuścić mnie do domu.

Nie oznacza to jednak, że w każdym przypadku po kontakcie z asystentem z Centrum osoby nabierają pełnego zaufania. Pamiętam sytuację, kiedy podczas podpisywania umowy rodzina Podopiecznej, uznała mnie za „oszustę i naciągacza”, wezwała policję i zamknęła mnie w domu na klucz. Po interwencji służb wszystko zakończyło się pomyślnie dla obydwu stron. Ta sytuacja była wyjątkowa, bo na ogół Podopieczni czekają na mój przyjazd.

Pomimo odległych, czasami bardzo trudno dostępnych miejsc, wielu kilometrów przebytych także pieszo, widzę sens w tym, co robię – radość i nadzieja w oczach Uczestników są dla mnie motorem napędowym.

Sebastian, terenowy specjalista ds. teleopieki



Samotność jest gorsza niż choroba

Projekt pokazał, jak wielka jest skala problemów osób starszych, które potrzebują pomocy i tak ważnego w dzisiejszych czasach poczucia bezpieczeństwa. Po prawie 3 latach pracy w „Małopolskim Tele-Aniele” mogę odważnie powiedzieć, że wniósł on wiele dobrego w codzienność osób niesamodzielnych. Nie tylko dał im poczucie bezpieczeństwa, ułatwił wykonywanie codziennych czynności dzięki pomocy opiekunki lub sąsiadki, ale otworzył te osoby na świat poprzez nawiązanie relacji z innymi ludźmi. Ten świat nie jest już szary, smutny, bez marzeń, tylko poprzez projekt stał się kolorowy i dający nadzieję – to jest jego piękno.

Wielokrotnie w rozmowach ze „swoimi” osobami niesamodzielnymi – myślę, że mogę ich tak nazwać, ponieważ przez ten długi czas zacieśniłyśmy swoje relacje – słyszałam z ich ust słowa wdzięczności za udział w projekcie.

Dzielili się ze mną swoimi odczuciami oraz dobrym słowem na temat opasek bezpieczeństwa oraz realizowanych usług opiekuńczych lub sąsiedzkich. Nie zapomnę, jak jedna pani, mając łzy w oczach, stwierdziła, że samotność jest gorsza niż choroba. Dziękowała za każdym razem, gdy byłam u niej, za możliwość korzystania z usług opiekuńczych, ponieważ opiekunka była osobą, która z sercem poświęcała jej czas i tylko jej! To „ta część” dająca wiele radości i satysfakcji z pracy oraz pomocy, którą możemy zaoferować.

W naszej codziennej pracy zdarzają się również smutne chwile i przykre momenty, kiedy jesteśmy świadkami, gdy nasi podopieczni z powodu choroby „nikną w oczach” i odchodzą, a wraz z nimi cząstka, która wypełniała nie tylko nasz grafik, ale nasze serce.

Magdalena, pracownik socjalny



Widzieć uśmiech na twarzy

Dzięki projektowi mogłem wspierać pana Czesława, 83-letniego pasjonata nowych technologii, który zaraża swoim hobby każdego, wywołując uśmiech na twarzy. Pan Czesław cieszy się korzystaniem z urządzeń elektronicznych, ale również uwielbia rozwiązywać problemy z nimi związane, zwłaszcza dotyczące telefonów. Jego pomysłowość i zaangażowanie są inspirujące dla mnie i wielu innych ludzi. Z racji swojego wieku pan Czesław zna wiele ciekawych opowieści, których ja oraz napotkane osoby wysłuchują z zaciekawieniem.

Dla sąsiada niezwykle ważna była pomoc w zakupach, ponieważ ze względu na swoje zaawansowane lata ma trudności w poruszaniu się i w konsekwencji ograniczony dostęp do sklepów. Razem mogliśmy zorganizować codzienne zakupy i dostarczyć nie tylko podstawowe artykuły spożywcze, ale także zapewnić mu towarzystwo i wsparcie emocjonalne, co często było tak samo istotne.

Równie ważna dla pana Czesława była pomoc w zakresie dojazdów do lekarza, ponieważ nie ma on rodziny i bliskich, którzy mogliby mu w tym pomóc. Dzięki zaangażowaniu w działania projektowe mogłem zapewnić mu niezbędną opiekę i wsparcie w trudnych momentach.

Cieszę się, że dzięki „Małopolskiemu Tele-Aniołowi” mogłem doświadczyć niezwykłych chwil i czerpać inspirację ze spotkań z tak wspaniałym człowiekiem.

Dariusz, sąsiad



PROJEKTOWE HISTORIE

Pani Dorota realizowała usługi sąsiedzkie dla Podopiecznej od kilku lat. Jej empatia tak urzekła syna Uczestniczki, że postanowił się oświadczyć. Obecnie pani Dorota pomaga w charakterze synowej, a z synem Podopiecznej tworzą szczęśliwe małżeństwo i zgodnie twierdzą, że „Małopolski Tele-Anioł” połączył ich serca.

Jedna z podopiecznych, na pytanie pracownika socjalnego, jak się czuje, odpowiedziała: „Oj, pani Iwonko, ciężko. Nogi odmawiają posłuszeństwa. Ale co będzie, jak starość przyjdzie?”. Pani ma ponad 90 lat...

Tak się zabawnie złożyło, że w naszym zespole pracuje pani Weronika o nazwisku Anioł. Pewnego dnia, odbierając jeden z telefonów, jak zawsze uprzejmie zakomunikowała: „Małopolski Tele-Anioł. Weronika Anioł. Słucham”. Na co zdezorientowany pan po dłuższej chwili zapytał: „Czy ja się dodzwoniłem do Nieba...?”.

Pracownicy Biura Projektu w okresie przedświątecznym otrzymują od podopiecznych wiele telefonów z życzeniami, a także są zapewniani o codziennej modlitwie. Często odbierają telefony od podopiecznych o narodzinach kolejnego wnuka czy prawnuka. Jest to dowód na piękne relacje, które stworzył projekt „Małopolski Tele-Anioł”.

Pewnego razu w okresie przedświątecznym Podopieczna zwróciła się w liście o przysłanie jej niezbędnych artykułów spożywczych, gdyż jak pisała, jej renta wystarcza tylko na podstawowe potrzeby. Oczywiście paczka została wysłana, wraz życzeniami pięknych świąt. Największą radość Uczestniczce sprawiły pierniczki świąteczne, gdyż przypomniały jej atmosferę domu rodzinnego.

Jedna z podopiecznych, pani Kasia, za każdym razem, kiedy pytam, jak się czuje, odpowiada: „Dobrze, jak staruszka”.





Wydawca:

Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego
Departament Zdrowia, Rodziny, Równego Traktowania i Polityki Społecznej
ul. Raławicka 56, 30-017 Kraków

Opieka merytoryczna:

Dominika Studnicka – Dyrektor Departamentu Zdrowia, Rodziny, Równego Traktowania i Polityki Społecznej,
Radosław Grochał – Zastępca Dyrektora Departamentu Zdrowia, Rodziny, Równego Traktowania
i Polityki Społecznej
Iwona Pałka – Kierownik Zespołu ds. Projektów Zewnętrznych

Zespół redakcyjny:

Małgorzata Trojnacka-Pytel, Dominika Bosak

Zdjęcia:

Edyta Wojciechowska-Jadczak oraz z zasobów Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego,
Caritas Diecezji Kieleckiej i Małopolskiego Centrum Przedsiębiorczości

Projekt graficzny, skład, przygotowanie do druku, druk: Edyta Wojciechowska-Jadczak E-BIT

ISBN 978-83-67243-24-7

Egzemplarz bezpłatny

Publikacja jest realizowana w ramach projektu pn. „Małopolski Tele-Anioł” współfinansowanego przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Poddziałania 9.2.1 Usługi społeczne i zdrowotne w regionie, typ projektu D. Wsparcie projektów z zakresu teleopieki Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Małopolskiego na lata 2014-2020.

