

Výsledky výzkumu

Spolu na dálku

> cesko.digital

Obsah dokumentu

| | |
|---|----|
| O projektu a výzkumu | 3 |
| Spolu na dálku | 3 |
| O výzkumu | 3 |
| Témata výzkumu | 4 |
| Oslovená zařízení | 4 |
| Souhrn zjištění | 4 |
| Podrobné výsledky výzkumu | 6 |
| Důvody pro používání chytrého zařízení | 6 |
| Dosavadní způsoby řešení vzdálené komunikace, případně srovnání aktuálního stavu s předchozím | 6 |
| Účel používání chytrých zařízení, v čem chytré zařízení dále pomáhají | 6 |
| Informace k používanému zařízení a jeho správě | 7 |
| Informace k využívaným aplikacím a nástrojům | 7 |
| Cílové skupiny | 10 |
| Potřeby cílových skupin | 10 |
| Cíl projektu | 12 |
| Řešení | 13 |
| Příloha 1 - Otázky v dotazníku | 14 |

O projektu a výzkumu

Spolu na dálku

Naším cílem je umožnit pacientům a klientům napříč odděleními nemocnic, domovů seniorů a dalších zařízení se speciální péčí **lepší kontakt s blízkými**:

- v období zákazu návštěv
- při zhoršení zdravotního stavu
- mimo návštěvní hodiny
- před zákrokem
- v rámci důležitých rozhodnutí o další péči

Praxe ukázala, že nejlepším řešením, které alespoň částečně nahradí oční kontakt, je komunikace prostřednictvím zařízení, které **umožní videohovor**.

Zároveň může tablet nebo podobné chytré zařízení poskytovat i další obsah jako jsou kognitivní pomůcky, filmy, hry, knihy, přístup k internetu nebo vizualizace oblíbeného místa či domova na dálku. Tablet však nemusí sloužit jen pacientům/klientům, lze přes něj dokumentovat a evidovat péči, fotografovat či edukovat personál.

O výzkumu

- Výzkum s respondenty probíhal v období říjen - prosinec 2020
- Respondenty byly nemocnice, zdravotnická zařízení, domovy se speciální péčí, zástupci pilotních projektů
- Celý výzkum byl moderován koordinátorkami (dotazování dle skriptu, upřesňování informací, doplňující dotazy), některá zařízení pomohli oslovit zakladatelka projektu a mentor.
- Výzkum je doplněn závěry ze statistik ohledně počtu zdravotnických zařízení a jejich kapacit.

Témata výzkumu

- kdy a z jakého důvodu začali zařízení používat
- jak řešili potřebu vzdálené komunikace dříve, případně srovnání aktuálního stavu s předchozím
- k jakému účelu hlavně zařízení používají a v čem dále pomáhají
- informace k používanému zařízení a jeho správě
- informace k využívaným aplikacím a nástrojům
- nedostatky, nenaplněná očekávání a potřeby

Oslovená zařízení

- 15 nemocnic, případně jednotlivá oddělení nemocnic
- 4 domovy pro seniory, případně domovy se speciální péčí
- 2 pilotní projekty

Souhrn zjištění

Výzkum ukázal, že jeden z klíčových prvků, bránících širšímu využití komunikace přes videohovor pro zlepšení kontaktu s hospitalizovaných pacientů s blízkými, je absence jednoduchých a ověřených postupů, doporučení a pravidel, jak v rámci zdravotnického zařízení tento komunikační kanál efektivně využívat.

V ČR bylo v roce 2018¹ celkem 143 nemocnic (kapacita 60328 lůžek), 1087 zařízení se službami sociální péče (domovy důchodců, domovy se speciální péčí apod., celková kapacita 69 836 lůžek), 18 hospiců (kapacita 484 lůžek) a 35 léčeben dlouhodobě nemocných (kapacita 3457 lůžek). I kdyby se kapacity naplnily jen z poloviny, pro to, aby mohlo více než 67 000 pacientů a klientů bez problémů komunikovat s rodinou a blízkými i v době nejpřísnějších opatření, je zapotřebí zajistit cca 6 700 chytrých zařízení (počítáme-li minimálně s 1 zařízením na každých 10 pacientů).

¹ poslední ucelené statistické údaje *Zdravotnická ročenka České republiky 2018*

Hlavní zjištění:

- nedostatečná motivace zájemců mezi nemocnicemi a ostatními zařízeními, tzn. neví nebo si nejsou vědomi, že mají tuto potřebu, řeší jiné priority (péče o duševní zdraví není dostatečně řešena)
- nedostatečná personální, případně časová kapacita na straně nemocnic a ostatních zařízení
- nevhodní dodavatelé HW, případně nevhodný HW, který zařízení získalo
- chybí jednotná platforma nebo ucelená metodika, která by zaštiťovala téma a obsahovala všechny potřebné informace
- vybudovat platformu (nejlépe v podobě webové stránky) bude vyžadovat komplexní přístup odborníků z různých oborů od IT pro zajištění moderních technologií, přes marketing, aby se o platformě cílová skupina dozvěděla, po odborné garanty a partnery pro vytvoření kvalitního obsahu

Podrobné výsledky výzkumu

Důvody pro používání chytrého zařízení

- usnadnění komunikace na dálku
- komunikace rodiny s pacientem/klientem v období zákazu návštěv
- poptávka rodiny (např. z důvodu vyčerpání, vzdálenosti apod.) po vzdálené komunikaci mimo návštěvní hodiny
- rychlé zprostředkování kontaktu před akutním zákrokem, případně při zhoršení zdravotního stavu nebo důležitých rozhodnutích o další péči

*“Museli jsme najít rychlé řešení, jak zabránit odloučení klientů od rodin alespoň virtuální cestou. Inspirovali jsme se studií ze zahraničí, která zdůrazňovala hlavně oční kontakt.”
(domov se speciální péčí o seniory)*

Dosavadní způsoby řešení vzdálené komunikace

- běžná telefonická komunikace (bez možnosti videa)
- pořízení chytrého zařízení ze strany rodiny pro zajištění komunikace konkrétního pacienta/klienta

*“Nepotřebovali jsme řešit, dokud byly povolené návštěvy.”
(nemocnice)*

Účel používání chytrých zařízení, v čem chytré zařízení dále pomáhají

- videohovory s rodinou, včetně návštěvy domova (procházka po známém prostředí)
- komunikace mezi pacientem/klientem a personálem
- komunikace personálu, případně online porady a setkání týmu pracovníků
- edukační materiály, videa apod. pro pacienty/klienty
- edukace personálu
- evidence a vykazování péče, dokumentace

“Dobrá psychická pohoda má svůj významný podíl na rekonvalescenci a právě tablety mohou být jejím vítaným zdrojem, který zbavuje pocitu izolace od okolního světa.”
(dětská nemocnice)

“Pacienti jsou dojatí z videa, protože nejvíc trpí odloučením.”
(centrum seniorů)

Informace k používanému zařízení a jeho správě

- běžně dostupné tablety s větší úhlopříčkou (Samsung Galaxy Tab, Lenovo, iPad), včetně doplňků v podobě držáku nebo obalu, který umožní uchycení k posteli
- správu a zodpovědnost za dané zařízení mají většinou vrchní sestry, vedoucí pracovníci oddělení

“Správu tabletů má na starosti IT oddělení, ale za obsluhu zodpovídá vždy ředitel zařízení.”
(domov se speciální péčí o seniory)

Informace k využívaným aplikacím a nástrojům

- Whatsapp, Skype, Viber, Google Hangouts/Meet, Messenger, Facetime (Apple), Jitsimeet, Webex
- kalendář pro rezervace hovorů s rodinou (rodina si dopředu domluví datum a čas hovoru)
- financování z vlastních zdrojů (rozpočet oddělení)

“Aplikaci, přes kterou vedeme videohovor, přizpůsobíme tomu, co používá běžně rodina pacienta.”
(centrum paliativní péče)

Nedostatky, nenaplněná očekávání a potřeby

- personál se musí sám učit se zařízením a aplikacemi
- rodina preferuje jinou aplikaci pro komunikaci
- nelze nahradit oční kontakt
- malé množství tabletů na větší počet pacientů/klientů na oddělení
- nějakou dobu trvalo, než si personál zvykl službu vůbec nabízet

- delší implementace (od nákupu po zprovoznění)
- neřeší zabezpečení přenášených dat
- špatný signál wi-fi a potřeba najít jiný způsob připojení (např. datová SIM)
- ovladatelnost zařízení s jiným operačním systémem, než je personál zvyklý
- hovory jsou špatně slyšet (zhoršená kvalita zvuku při maximální hlasitosti), řeší se použitím sluchátek, která některé pacienty obtěžují
- zajištění soukromí
- přísná hygienická opatření (speciální neleptavá dezinfekce, spreje, UV lampy)
- pokud se nepořídí obal, riziko rozbití displeje
- některá darovaná zařízení od obce byla kradená nebo nefunkční
- někteří klienti nejsou schopni se obsluhovat sami, musí jim pomáhat personál
- informovaný souhlas pro pacienty a rodinu, pokyny pro využívání videohovoru

*“Dostali jsme tablety, které byly ze sbírky, ale ukázalo se, že jsou **ve velmi špatném stavu** a nejdou opravit. Některé byly dokonce kradené.”*
(nemocnice)

“Nedostatkem je IT gramotnost našich pacientů a jejich partnerů.”
(nemocnice)

Výsledky vychází ze souboru otázek, které jsou uvedené v Příloze 1 na konci tohoto dokumentu.

Cílové skupiny

Projekt byl původně zaměřen na užší cílovou skupinu - nemocnice. Z výzkumu jsme však zjistili, že tablety a podobná chytrá zařízení nevyužívají nebo by chtěly využívat pouze nemocnice, ale jejich použití je vhodné také v domovech pro seniory nebo domovech se speciální péčí a dalších zdravotnických zařízením. Na základě tohoto výstupu jsme rozhodli jméno projektu přepracovat. Společně se zakladatelkou a nositelkou nápadu jsme pak našli vhodnější název, který více rezonuje se záměrem celého projektu, než byl původní název *Tablety do nemocnic*.

V nemocnicích a ostatních zařízeních se objevují dle našeho šetření minimálně tyto stakeholderi s rozdílnými zájmy: zdravotní personál, lékaři a vedení daného zařízení, včetně IT oddělení.

Vzhledem ke specifikaci služby, je další cílovou skupinou pacient/klient a jeho rodina a blízcí.

Potřeby cílových skupin

Nemocnice a jiná zařízení

1. SKUPINA

Specifikace: je v bezprostředním kontaktu s pacienty/klienty, chce s nimi efektivně komunikovat a mít pozitivní vliv na pacientovo blaho

kdo: zdravotnický personál jako jsou sestry, pečovatelky, dobrovolníci

Limity: nedostatek času na obsluhu tabletů a nedostatek vědomostí na implementaci služby a samotnou obsluhu tabletů

2. SKUPINA

Specifikace: chce mít dobré výsledky léčby u pacientů/klientů na jednotlivých odděleních a nese zodpovědnost za práci a spokojenost 1. skupiny, má velký vliv na financování, zodpovídá se přímo 3. skupině

kdo: lékaři, primáři, vrchní sestry, vedoucí oddělení

Limity: nedostatek personálu na výkon základní péče, který vede k přetěžování podřízených (obsluha tabletů další přítěží na oddělení), nedostatek času na školení personálu ohledně implementace tabletů, obava ze zodpovědnosti

navíc

3. SKUPINA

Specifikace: chce mít dobré léčebné výsledky za celé zařízení a nese zodpovědnost za práci a spokojenost 1. i 2. skupiny (i za případné negativní dopady), plánuje a rozhoduje o financování

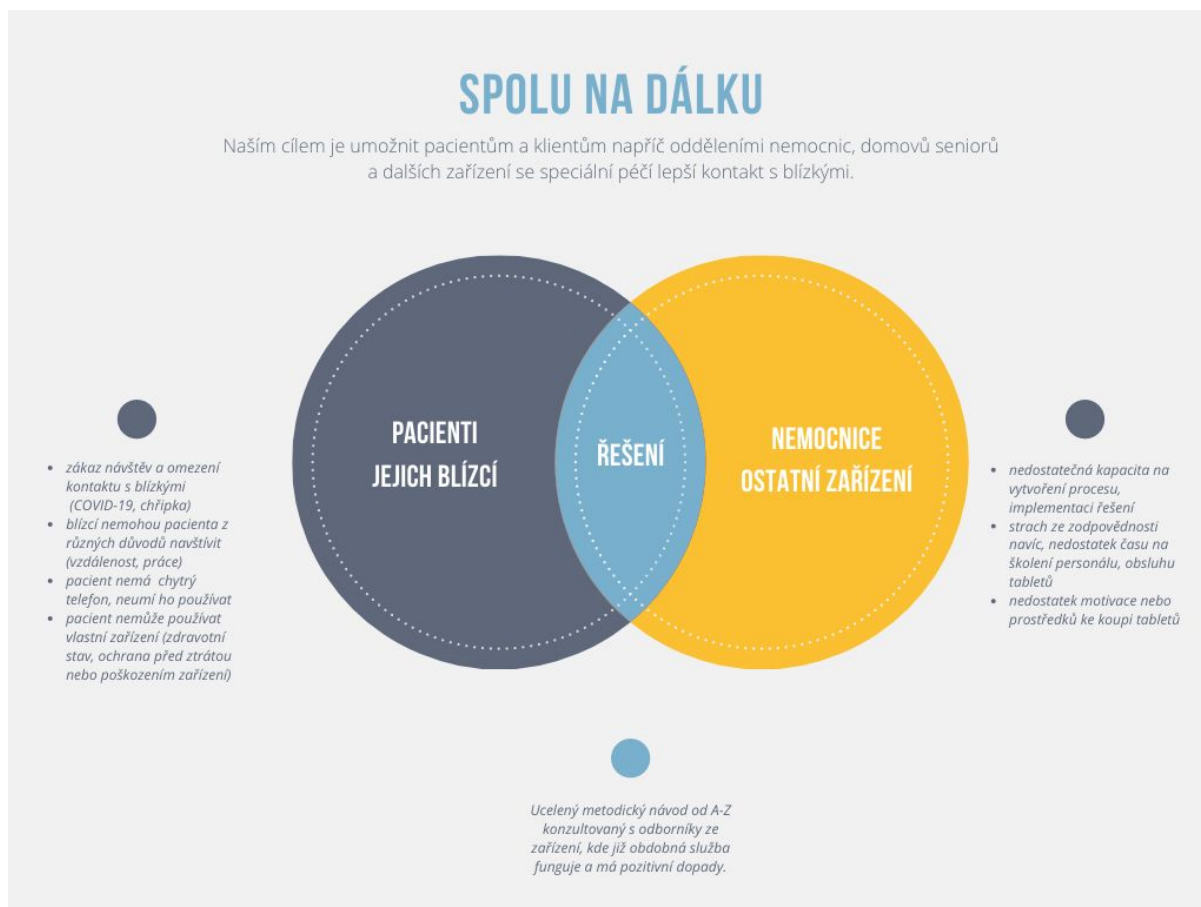
kdo: vedení nemocnice nebo jiného zařízení (včetně vedení IT oddělení)

Limity: nedostatečná personální a časová kapacita na zjištění možností v otázkách bezpečnosti, připojení, typů tabletů a následnou implementaci, nedostatek motivace nebo prostředků ke koupi tabletů

Pacienti/klienti a jejich blízcí

- umožnit komunikaci i při zákazu návštěv nebo v důsledku omezení kontaktu s rodinou a blízkými (COVID-19, chřipka, zdravotní stav)
- umožnit komunikaci s blízkými, pokud nemohou pacienta/klienta z různých důvodů navštívit (vzdálenost, práce)
- pacient/klient nemá chytrý telefon nebo ho neumí používat, potřebuje asistenci personálu
- pacient/klient nemůže používat vlastní zařízení (zdravotní stav, ochrana před ztrátou/poškozením zařízení), potřebuje asistenci personálu

Cíl projektu



Řešení

Řešením může být vytvoření **jednoduché informační webové stránky**, která bude sloužit jako ucelený manuál:

- jak tablety a jejich využívání implementovat (finanční, technická, bezpečnostní stránka)
- jak tablety a jejich využívání realizovat (školení pro personál, možnosti využití, ověřené příklady z praxe)
- zdroj dokumentace, návodů a doporučení (pro rodinu pacienta a personál, vzory smluv a protokolů apod.)
- zdroj informací, která zařízení podobný koncept již využívají a jak (reference na základě ověřené praxe)
- místo pro jednotlivce i firmy, které by chtěli finančně nebo materiálně přispět k řešení

*“Pomohlo by nám, kdy existoval **portál, kde najdeme všechny informace a možné partnery k oslovení**. Kompletní řešení je pro nás moc drahé.”*
(domov se speciální péčí o seniory)

*“Chybí nám **jednoduchý návod**, jak nainstalovat aplikaci do tabletu a jak postupovat při videohovoru.”*
(fakultní nemocnice)

Poděkování

Poděkování patří nositelce myšlenky a zakladatelce projektu paní Iloně Antoníčkové, mentorovi Martinu Mayovi a všem ostatním, kteří se na projektu zapojili nebo jsou zapojení. Děkujeme také všem respondentům našeho výzkumu.

Výzkumný tým Česko.Digital

Koordinátorky projektu

Radka Steklá (radka.stekla@cesko.digital)
Šárka Karlová (sarka.karlova7@gmail.com)

Support koordinátorka projektu

Kateřina Kocianová (katerina@cesko.digital)

Pro více informací nás kdykoliv kontaktujte na Slacku v projektovém kanále [#inkub-spolu_na_dalku](#).

Příloha 1 - Otázky v dotazníku

Úvod

1. Vzpomínáte si, kdy jste zařízení (tablety) začali používat?
2. Jaké byly důvody k tomu, že jste zařízení začali používat?
3. Jak jste tuto potřebu/problém řešili dřív?
4. K jakému účelu hlavně zařízení používáte?
5. V čem a jak vám zařízení pomáhají?
6. Můžete srovnat současný stav s vaším původním očekáváním?

Hardware (používané zařízení)

1. Jaké zařízení používáte pro zprostředkování komunikace pacientů s rodinou?
2. Používáte toto zařízení i pro jiné účely? Např. demonstrace pacientovi, pacient si čte knihu...?
3. Je zde něco, v čem zařízení nenaplnuje vaše současné potřeby?
4. Co shledáváte jako největší nedostatky při práci s tímto zařízením?
5. Co by vám usnadnilo práci s tímto zařízením?
6. Jak probíhala adaptace využívání zařízení – personálem, pacienty?
7. Jak dlouho trvala celá implementace – od nákupu zařízení až po spuštění na oddělení?

Správa zařízení

1. Když jste se rozhodli zavést tato zařízení do nemocnice, jaké byly požadavky ze strany IT oddělení?
2. Jak jste zajistili zabezpečení přenášených dat?
3. Jak jsou zařízení připojené k internetu? Jsou připojena na nemocniční síť?
4. Kdo je u vás odpovědný za správu zařízení?
5. Vzpomínáte si na nějakou událost, kdy došlo k poškození zařízení? Jak jste toto poškození řešili?
6. Z jakých prostředků bylo zařízení pořízeno?

Software (nástroj na videohovory)

1. Jaký SW v tomto zařízení používáte pro i) komunikaci, ii) další účely?
2. Proč jste zvolili právě tento SW? Máte např. účet na ZOOMu, licenci od Microsoftu na využívání Teams, jiný SW?
3. Naplňují tyto nástroje vaše potřeby?
4. Co shledáváte jako největší nedostatky při práci s těmito nástroji?

Služba videohovorů – proces půjčování + potřeby pacientu

1. Kolik pacientů je na vašem oddělení?
2. Kolika zařízeními vaše oddělení disponuje?
3. Kolik pacientů zařízení využilo za poslední měsíc? Jak často si pacienti zařízení během tohoto měsíce zapůjčili?
4. Je zde nějaká dominantní skupina, která si zařízení půjčuje? (např. senioři/děti)
5. Je počet zařízení na vašem oddělení dostačující?
6. Kolik kusů zařízení ideálně potřebujete, abyste uspokojili poptávku?
7. Můžete mi popsat celý proces půjčování zařízení pacienty?
8. Na jakém principu zařízení "půjčujete" jednotlivým pacientům? Používáte např. pořadník?
9. Je hovor omezen časem?
10. Je s použitím zařízení spojen nějaký poplatek? O jak velký poplatek se jedná?
11. Je vyžadován personál po celou dobu hovoru či jen na začátku při vytáčení čísla?
12. Je pro vás důležité soukromí pacienta během hovoru? Jakým způsobem jej zajišťujete?
13. Zvýšil se během covidu počet pacientů, kteří službu využili?
14. Jak jsou pacienti se službami spokojeni?
15. Shledávají pacienti ve službě nějaké nedostatky?
16. Sbíráte od pacientů nějakou zpětnou vazbu o této službě?