

IDA HOJNIK-ZUPANC\*

## Starostnik v bivalnem okolju in telekomunikacija tehnologija

### Uvod

Razvoj nove tehnologije in staranje prebivalstva v razvitih družbah sta v bistvu premosorazmerna procesa: tehnološke novosti ekspandirajo z astronomsko hitrostjo, starostna populacija pa se nenehno številčno povečuje, podaljšuje se življenjska doba, bistveno pa se povečuje starostna skupina nad 75 let starosti. V ZDA se je pričakovana življenjska doba v obdobju 1940–1979 povečala pri moških za dve leti, pri ženskah pa za pet let (Monk, 1988). Starostna skupina 85 let in več starih Američanov je leta 1982 obsegala 1% celotne populacije, za leto 2030 pa napovedi kažejo, da se bo delež povečal na 4% (prav tam).

V Sloveniji je naraščanje skupine najstarejših prebivalcev nekoliko počasnejše zaradi vpliva druge svetovne vojne. Leta 1989 je skupina 85 let in več starih Slovencev obsegala 0,75% celotne populacije, leta 2010 pa bo ta delež po demografskih predvidevanjih porastel le za 0,01% (Jakoš, 1990), kar v absolutnem številu sploh ni zanemarljivo, saj bo ta skupina obsegala 16.915 prebivalcev (prav tam).

Trend razvoja informacijske tehnologije se izraža predvsem v številu prodanih računalnikov (hardware), obsegu prodanih računalniških programov (software) in izboljšavah tehnologije. Podatki kažejo, da je bilo leta 1991 v svetu prodanih 18,5 milijona namiznih računalnikov in 5,5 milijona prenosnih računalnikov (Chip, št. 11, 1992). Napoved za leto 1996 pa predvideva, da bo prodaja namiznih računalnikov narastla na 27 milijonov, prodaja prenosnih računalnikov pa na 30 milijonov (prav tam). Prodaja programskih paketov je bila leta 1991 v Evropi za 32% večja kot leta 1990 (Chip, št. 6, 1992). Najzanimivejše pa so napovedi novosti v informacijski tehnologiji. Najnovejša pridobitev je miniračunalnik, t. i. »pen top«, za katerega predvidevajo, da bo v pisarniškem poslovanju nadomestil papir. Leta 1992 so v ZDA prodali 350.000 tovrstnih računalnikov, v naslednjem letu naj bi jih prodali 1 milijon, napoved za leto 2000 pa kaže prodajo 40 milijonov na ameriškem trgu (prav tam).

Tehnologija je posredno in neposredno povezana s procesom staranja. Z novimi metodami diagnosticiranja in zdravljenja se podaljšuje življenje in tako posredno vpliva na večjo nesamostojnost in odvisnost od okolja skupine starostnikov v t. i. četrtem življenjskem obdobju.

\* mag. Ida Hojnik-Zupanc, raziskovalka na Inštitutu za družbene vede

<sup>1</sup> Iz raziskave Prostorska družbena pogojenost (ne)samostojnosti starih ljudi; raziskovalna naloga za leto 1992 v okviru Centra za prostorsko sociologijo.

Na drugi strani pa se vedno hitreje razvija tehnologija, ki starostniku pomaga živeti samostojno v njegovem bivalnem okolju, čim dlje je to mogoče. V nadaljnjem besedilu se bomo omejili na slednjo.

### 1. Možnosti za uporabo nove tehnologije v starosti

Razvojni tehnološki tokovi gredo v dve smeri:

1. izpopolnjevanje in razvijanje novosti v pomožni tehnologiji – »low-tech«, ki človeku olajša vsakdanje življenje v bivalnem prostoru,
2. razvijanje in širjenje visoke tehnologije oz. informacijske tehnologije – »high – tech«, ki s telekomunikacijami presega omejitve fizičnega prostora.

Haber (1988) pri pomožni tehnologiji razlikuje nizko stopnjo tehnologije (low-level technology) in srednjo stopnjo tehnologije (mid-level technology). Pri prvi gre za mehanske izboljšave, ki olajšajo starostniku bivanje v lastnem stanovanju, npr. oblike in velikost pohištva, priprave za kopanje, jedilni pribor, osvetlitev, oblikovanje notranjih prostorov. Tehnologija srednje stopnje po Haberu zajema različne pripomočke, ki človeku olajšajo vsakdanje življenje, npr. gospodinjstvi aparati, telefon, televizija, radio.<sup>2</sup>

Visoka oz. telekomunikacijska (ali informacijska) tehnologija, ki temelji na inovativnih spremembah elektronskih procesov, pa zmanjšuje fizično razdaljo in širi socialno razsežnost prostora. V takem kontekstu fizični prostor izgublja funkcijo ovire. Posredno pa so z informacijo tudi stvari hitreje in lažje dostopne, ker je fizično prihranjena pot iskanja storitve.

Za stare ljudi so tehnične novosti pri obeh vrstah tehnologije posebej pomembne, ker v različnih oblikah popestrijo in olajšajo življenje v bivalnem okolju in so tako pripomoček starostniku, ker mu pomagajo ohranjati samostojno in neodvisno življenje v starosti. Haber (1988) imenuje vse vrste tehnologije, ki pomagajo starostniku, da čim dlje ostane samostojen zunaj institucije, *ekološka tehnologija*. Ne gre le za informacijsko tehnologijo, ampak tudi za različne tehnične pripomočke, ki pomagajo človeku, da lažje funkcionalno obvladuje bivalni prostor in instrumentalne dejavnosti za samostojno dnevno bivanje (npr. varno gibanje v stanovanju, zadovoljevanje telesne higiene in drugih potreb, pripomočki pri pripravi hrane in čiščenju stanovanja). Raziskave kažejo (Harootyan, 1988), da je okrog 40% starostne populacije tako ali drugače ovirane pri vsakdanjih dejavnostih in tehnični pripomočki lahko uspešno nadomeščajo upadanje slušnih, spominskih in motoričnih sposobnosti v funkciji podaljšanja samostojnega bivanja v domačem okolju.

Komunikacijska tehnologija ponuja »neomejene« servise (Elton, 1988), pri katerih imajo uporabniki zelo široko izbiro načina uporabe. Taki servisi vključujejo interaktivno kabelsko televizijo, videokonference, nakupovanje na daljavo, izobraževanje na daljavo, samozdravljenje, neposredne satelitske napovedi, elektronsko pošto, telefone s sliko itd.

Informacijska tehnologija daje starostnikom tele možnosti (Elton, 1988):

- ostati čim dlje produktivni član družbe (v delovnem okolju, lokalnem bivalnem okolju ali v družini)

<sup>2</sup> Ta delitev je preveč mehanska, brez ustreznih meril. Če izvzamemo npr. telefon, je le-ta sredstvo komuniciranja, ki se izredno hitro izpopolnjuje in omogoča vedno več različnih načinov komunikacije (npr. posebni telefon za takojšnji stik z določeno dežurno službo, telefon s sliko, telefon, ki si vnaprej zapomni telefonsko številko klicatelja itd.) in ga po tem merilu lahko uvrščamo že kar v informacijsko tehnologijo. Tudi radijski aparat lahko nastopa kot sredstvo za montažo posebne oblike alarmnega sistema, s katerim lahko posameznik neposredno komunicira s strokovno službo.

- elektronsko povezovanje s prijatelji, trgovino, banko, zdravnikom
  - varno bivanje v stanovanju z varovalnim alarmnim sistemom
  - boljše obveščenost in reševanje osebnih problemov s pomočjo različnih servisov, dostopnih z računalnikom
  - manjše probleme v zvezi s sluhom, vidom in spominom, povezane s starostjo
  - zmanjšanje potrebe po mobilnosti zunaj stanovanjskega okolja.
- Z informacijo, ki je prostor in čas ne omeujeta, se staremu človeku širi prostor komuniciranja. V »prostoru tokov« (Mlinar 1990, 1992) se fizični prostor skrči oz. ni več pomemben življenjski dejavnik. Starostnika z omejeno sposobnostjo gibanja prostorska razdalja ne ovira, če lahko vzpostavi stik z želeno osebo ali pride do potrebne informacije z ustreznim tehničnim pripomočkom. S tem ko se mu dejanski fizični prostor skrči, se mu socialni oz. komunikacijski prostor razširi.

### *Pomen telefona za neodvisno življenje*

Eno najbolj preprostih in najbolj razširjenih sredstev telekomuniciranja je telefon. Danes je bolj neobičajno, če telefona ni v stanovanju, kot pa če je, vendar je pri starejših ljudeh v nekaterih okoljih to še vedno redka dobrina. Raziskava Razredna struktura slovenske družbe (glej Hojnik, 1989) ugotavlja, da ima telefon v svojem stanovanju le 41% starejših ljudi, starih 60 let in več, torej manj kot polovica. V raziskavi Home help for the Elderly – A Case of Welfare Mix Innovation Under the Conditions of Pluralizations of the Welfare System (Hojnik-Zupanc, Svetlik, v tisku), v katero je bilo zajetih 40 starostnikov v Ljubljani, ki prejemajo kakršno koli organizirano pomoč na domu, je bilo ugotovljeno, da med njimi več kot četrtina nima telefona v svojem stanovanju.

V neki ameriški raziskavi (Monk, 1988) so ugotovili terapevtski učinek telefona. Mentalne motnje so najpogosteje ugotovili pri tistih starostnikih, ki so živeli brez telefona (46% primerov), najmanj pa pri tistih, ki imajo telefon v svojem stanovanju (13% primerov). Telefon pri starostniku funkcionira kot preventivno sredstvo osamljenosti, predvsem je to dejstvo pomembno pri tistih, ki živijo sami v svojem stanovanju. V prej omenjeni raziskavi (Hojnik-Zupanc, Svetlik, v tisku) je bilo ugotovljeno, da starostniki pogosteje komunicirajo s svojimi otroki po telefonu kot pa z osebnimi stiki (če ne živijo skupaj).

V nekaterih državah (npr. ZDA, Michigan; Monk, 1988) so volonterske organizacije razvile posebne programe komuniciranja po telefonu, s katerimi pozitivno socialno nadzirajo predvsem tiste starostnike, ki živijo sami, jim ponujajo potrebne informacije, ki so sicer starostniku težje dostopne, in na ta način tudi zmanjšujejo njihovo osamljenost. Stik po telefonu ni enakovredna zamenjava za osebni stik. Zunaj telefonskega komuniciranja ostaja skupina starostnikov, običajno s slabšim gmotnim položajem, ki nima telefona, in je običajno tudi potrebna različnih oblik pomoči. Kljub tej slabosti pa je telefon v skladu z razpoložljivostjo zelo ekonomično in učinkovito sredstvo za dostop do zelenih informacij kakor tudi obratno – za dostop ponudnika informacij oz. storitev do starostnika.

### *Lifeline alarmni sistem kot sredstvo varnega in samostojnega bivanja v domačem okolju*

Lifeline komunikacijski sistem je posebne vrste telefon, pri katerem uporabnik

s pritiskom na rdeči gumb ali pa daljinsko po posebnem sprožilu takoj vzpostavi telefonsko zvezo z dežurno službo v telekomunikacijskem centru, s katerim je povezan. Hkrati se na računalniku v centru odpre podatkovna baza klicatelja z osnovnimi podatki o njegovem bivališču, starosti, bolezni, zdravniku in najbližjih osebah (sorodnikih, sosedi), odgovornih za intervencijsko pomoč v kritični situaciji.

Najpomembnejša funkcija tega telefona je varno bivanje starostnika, ki živi sam. Brez tega pripomočka bi bila njegova samostojnost zaradi zdravstvenih ali starostnih problemov ogrožena. Ta sistem varovanja starostnikov, ki živijo sami, je zelo razširjen v skandinavskih deželah, Veliki Britaniji, Nemčiji, Kanadi, ZDA, Japonski, Izraelu in Novi Zelandiji. Izkušnje v teh državah kažejo, da ta telefon uporabijo predvsem ženske med 70. in 80. letom starosti, ki živijo same, imajo bolezni srca in mišičevja in so ogrožene pred padci (Robinson, 1991). (Tudi v Sloveniji so bile prve uporabnice tega sistema ženske.) Raziskave so tudi pokazale, da bi ta telefon potrebovalo okrog 40% starostnikov, starejših od 75 let, vendar ga dejansko uporablja v Veliki Britaniji 12% starostnikov, v Kanadi, Nizozemski in Švedski okrog 3%, v ZDA pa okrog 2% starejših starostnikov (prav tam). Mnogim starostnikom pomeni ta telefon »stik z življenjem« oz. po njem enostavno vzpostavijo komunikacijo z znano osebo. Raziskava v Veliki Britaniji je pokazala, da je le okrog 10% uporabnikov uporabilo telefon za klic v sili, medtem ko je bilo največ klicev zgolj socialno-družabne narave (Harbert, 1991). Za starostnika, ki živi sam in se počuti osamljenega, je pomembno, da kadar koli pritisne na rdeči gumb, dobi osebno povratno informacijo. To je v nekem smislu testiranje samega sistema, na drugi strani pa je lahko osamljenost tudi situacija, ki sproži tovrsten klic v sili. Ta sistem je pomemben pripomoček tudi za družino, ki skrbi za ostarele družinske člane in je s tem razbremenjena rednega socialnega nadzora, zato so pogosto prav otroci pobudniki tega telefona za svoje starše.

Lifeline komunikacijski sistem lahko učinkovito funkcioniira le ob dobro organizirani mreži socialnih in zdravstvenih storitev, ki zadovoljujejo potrebe starega človeka v njegovem bivalnem okolju. V organizaciji starostnega varstva ima prihodnost, ker starostniku omogoča samostojno bivanje v »prostoru brez ovir«. Drugi razlog pa je tudi ta, da bo prihodnja starostna generacija vedno bolj tehnično osveščena in bo tovrstni tehnični pripomoček del vsakdanjega življenja.

## 2. *Uvajanje alarmnega sistema Lifeline v slovenski prostor*

Sistem Lifeline se v Sloveniji razvija približno dve leti, če kot izhodiščno točko upoštevamo prvi stik med nosilcem ideje o tem telekomunikacijskem sistemu (zasebna organizacija) in nosilcem uporabe ideje v praksi (javni zavod).

Razvija se kot socialno-tehnična inovacija, ker gre za kombinacijo tehničnih in organizacijskih sprememb na socialnem področju oz. za kombinacijo hardware in softwara na eni ter orgwara<sup>3</sup> na drugi strani (Qvortrup, 1989). Tehnična oprema, na kateri temelji sistem Lifeline, je v slovenskem prostoru »reinvencija« (Svetlik, 1989), ker je prenesena iz tujine, vendar je za slovenski prostor novost. Rezultat reinvencije in njene inventivne uporabe je informativna in usklajevalna storitev, identificirana z imenom Dežurna služba »Halo, pomoč!«, ki deluje kot zunanja

<sup>3</sup> Qvortrup (1989) s pojmom »orgwara« (orgver) opredeljuje organizacijske vidike kot dodaten proizvod pri uvajanju telekomunikacijske tehnologije v lokalni prostor.

dejavnost Doma upokojencev Center, Tabor-Poljane. Doprinesla naj bi k varnejšemu bivanju starostnikov in drugih rizičnih skupin prebivalstva v domačem okolju in boljši organizaciji storitev na domu. Vendar pa te storitve ne moremo enačiti z drugimi storitvami, ki jih ponuja dom, ker se od njih razlikuje po namembnosti, organizaciji in naravi storitve kot take:

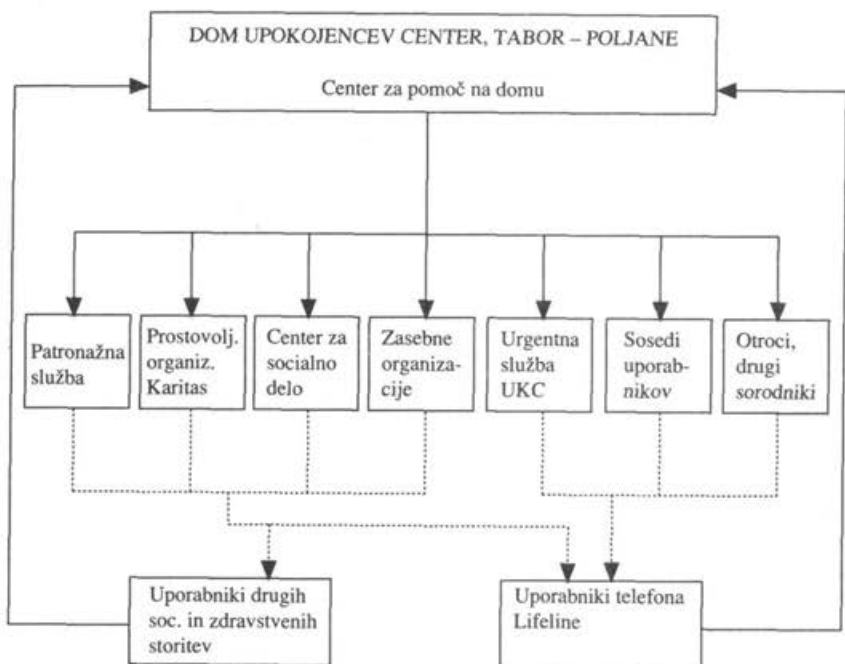
1) Medtem ko so druge storitve zunanje dejavnosti namenjene le ostarelim prebivalcem občine Center, služba »Halo, pomoč!« presega občinske okvire in je namenjena celotnemu ljubljanskemu prostoru.

2) Medtem ko je večina preostalih servisov storitvene narave, je služba »Halo, pomoč!« informacijska in usklajevalna, kar pomeni, da zainteresiranemu občanu daje informacije o storitvah svoje institucije in drugih institucij, hkrati pa na željo uporabnika tudi poišče ustreznega ponudnika določenega servisa.

3) Zaradi usklajevalne funkcije se služba »Halo, pomoč!« povezuje z drugimi državnimi, zasebnimi in prostovoljnimi socialnimi in zdravstvenimi organizacijami v ožjem in širšem lokalnem prostoru.

Vse oblike zunanje dejavnosti so organizacijsko povezane v Center za pomoč na domu, ki ga lahko opredelimo kot informacijsko-usklajevalno storitveni center. Namenjen ni le uporabnikom telefona Lifeline, ampak tudi vsem drugim starostnikom, invalidom, bolnikom in njihovim svajcem, ki želijo kakršno koli informacijo pri pridobitvi konkretne pomoči.

Shema 1: Povezanost Centra za pomoč na domu z drugimi strokovnimi in laičnimi službami oz. skupinami v Ljubljani



Pri udejanjanju prikazane socialne inovacije delujeta dva akterja:

– zasebna organizacija (MKS Elektronski sistemi) kot pobudnik prenosa ideje o tehnični opremi, ki ima v celotnem procesu instrumentalno funkcijo pri realizaciji nove storitve ter

– državna institucija – javni zavod (Dom upokojencev Center, Tabor-Poljane), ki spodbuja uresničitev predlagane ideje.

Prva pobuda je za slovenski prostor splošna (spremeni se lahko vrsta tehnične opreme, vendar pa njen namen ostane nespremenjen). Druga pa je odvisna od posebnih pogojev lokalnega prostora:

– angažiranost enega ali več strokovnih subjektov, da prevzamejo odgovornost za uresničitev nove ideje

– razvitost socialnih in zdravstvenih storitev na domu

– organizirana povezanost med njimi

– pripravljenost političnih struktur, da podprejo socialno inovacijo.

Pri uporabi te inovacije vsi omenjeni pogoji niso bili dovolj prisotni. Mobilizacijska funkcija strokovnega subjekta, v konkretnem primeru Doma upokojencev Center, Tabor-Poljane, je bila tako močna, da se je ideja realizirala kljub neizpolnjenim ali le delno izpolnjenim drugim razmeram v lokalnem prostoru, to je predvsem pripravljenost lokalnih političnih struktur, ki se v proces niso vključile, ter organizirana povezanost socialno-zdravstvenih storitev, ki je prešibko razvita. Pomembni so bili tile dejavniki:

– vloga osebnosti

– tvorna vključitev primarnega nosilca pobude za prenos ideje o Lifeline sistemu

– prostorske možnosti za namestitev tehnične opreme.

Direktorica Doma upokojencev Center, Tabor-Poljane je s svojo zavzetostjo in menedžerskimi sposobnostmi bistveno prispevala k uresnitvi ideje o postavitvi sistema Lifeline v ljubljanskem prostoru. Z neposrednimi stiki ji je uspelo prepričati Ministrstvo za zdravstvo, družino in socialno varstvo, da bo celotno akcijo finančno podprla, kajti prav materialna sredstva so bila za realizacijo celotne akcije ključnega pomena. Animacijsko je delovala tudi med svojimi sodelavci, ki jih je po kolegiju doma, v katerem so zastopani vsi vodje organizacijskih enot, obvestila o ideji in namenu njene realizacije in tako zmanjšala bojazen pred tveganjem oz. njihovimi dodatnimi obremenitvami.

Dom je imel na voljo tudi prostore in finančne možnosti za njihovo ureditev, tako da je bila tudi lokacija za namestitev tehnične opreme znana že od začetka.

Pomembno vlogo pri realizaciji te akcije je imela tudi firma MKS Elektronski sistemi, ki se v akcijo ni vključila le pasivno kot dobavitelj tehnične opreme, temveč sodeluje kot akcijski potencial pri realizaciji inovacij, širjenju informacije o tehničnih zmožnostih sistema Lifeline in mobilizaciji določenih potencialov, ki se po svoji profesionalni ali ideološki usmeritvi lahko kakor koli tvorno vključijo v projekt (npr. animacija strokovnih in humanitarnih društev, zavodov itd.).

Prvi uporabniki telefona so bile ženske,<sup>4</sup> ki imajo telefon v najemu za 35 DEM mesečno (med njimi je osem samoplačnic, dvema pa subvencionira oz. v celoti plačuje najemnino Mestni sekretariat za zdravstveno in socialno varstvo). Po socialno-ekonomskih značilnostih jih lahko uvrstimo v zgornji srednji razred starostne populacije. To je bilo pričakovati iz dveh razlogov:

1) Ker merila upravičenosti do najema telefona kot družbene pomoči niso opredeljena, organizator Centra za pomoč na domu in druge strokovne službe iščejo predvsem samoplačnike.

2) Telefon za starostno populacijo v Sloveniji je posebna dobrina. Ker je pogoj priklop telefona Lifeline telefonski priključek v stanovanju, se zanj odločajo tisti, ki telefon že imajo.

Kot kažejo torej prvi podatki, se mreža telefonov Lifeline širi med skupino starostnikov z višjim socialno-ekonomskim standardom. Ker ima ta telefonski sistem pomembno varovalno funkcijo za starostnika, bolnika ali invalida, bi pomenila uvedba socialnega korektiva izenačitve pogojev za pridobitev telefona glede na socialno-ekonomski status. Izključena skupina v vsakem primeru ostajajo tisti posamezniki, ki nimajo telefonskega priključka. To pa so največkrat starejši starostniki, ki živijo v skromnih socialno-ekonomskih razmerah.

Z našim vprašalnikom smo ugotovili, da je najpomembnejša funkcija telefona Lifeline za uporabnika zagotavljanje občutka varnosti. Zato se zanj odločajo predvsem tisti, ki živijo sami in so zdravstveno ogroženi, kar pa še ne pomeni, da so odvisni od okolja. To trditev potrjujejo podatki, da polovica uporabnic samostojno obvladuje svoje življenje brez organizirane strokovne pomoči oz. le z občasno manj zahtevno pomočjo svojcev ali sosedov.

Starostniki, ki se odločajo za telefon Lifeline, spadajo v skupino starejših starostnikov (stari 80 let in več), ki se počutijo v ožjem bivalnem okolju predvsem zdravstveno ogroženi. Na drugi strani pa so uporabniki tega telefona tudi mlajše invalidne osebe. Običajno se način življenja in potrebe teh dveh kategorij uporabnikov razlikujejo. Medtem ko so starejši uporabniki, ki živijo sami, bolj socialno izolirani in osamljeni, imajo mlajši invalidi, ki so lahko še zaposleni, bolj socialno in delovno aktivno življenje. Različne značilnosti uporabnikov zahtevajo tudi različen socialni stik dežurne službe »Halo, pomoč!« z uporabnikom. Starejšim uporabnikom veliko pomeni zgolj informativni klic dežurne službe v smislu pozitivnega socialnega nadzora, ker le-to razbije monotonijo socialne izoliranosti. Za mlajše osebe so lahko tovrstni klici celo moteči, če redundantno posegajo v njihov osebni prostor. Zato je zelo pomemben prvi obisk pri bodočem uporabniku, ki ga opravita vodja Centra za pomoč na domu in ena od operaterk, da spoznata uporabnika in njegov način življenja ter tako tudi po telefonu lahko vzpostavijo bolj osebni stik z njim.

Pri širjenju mreže sistema Lifeline je zelo pomemben način posredovanja informacij. Poleg sredstev javnega obveščanja<sup>5</sup> imajo pri odločitvi za pridobitev telefona pomembno vlogo svojci (običajno otroci) in strokovne službe (zdravstvene in socialne), ki najbolj poznajo potrebe na svojem terenu in so tudi v stiku s svojci

<sup>4</sup> V okviru evalvacijske raziskave Telekomunikacijska tehnologija in funkciji samostojnega življenja starostnika smo anketirali prvih deset uporabnikov telefona Lifeline, ki so bili vključeni v sistem nekoliko manj kot 3 mesece.

<sup>5</sup> Sredstva javnega obveščanja so imela doslej pomembno vlogo, če kot merilo njihove učinkovitosti upoštevamo tiste uporabnike telefona Lifeline, ki so informacijo dobili po tej poti. Teh je neposredno skoraj tretjina, pa tudi pri tistih, ki so se odločili po nasvetu svojcev, so imeli mediji verjetno posredno vlogo animiranja.



potencialnih uporabnikov. Enako so pomembne pri širjenju informacij prostovoljne organizacije ter strokovna in interesna društva, ki so prav tako v neposrednem stiku s potencialnimi uporabniki ali strokovnimi službami. Pri tem je pomembno, da vsi omenjeni subjekti zavestno vstopijo v sistem Lifeline tako pri širjenju informacij in pridobivanju uporabnikov kakor tudi v mrežo ponudnikov storitvenih servisov, če razpolagajo s tovrstno dejavnostjo.

### *Sedanje delovanje Centra za pomoč na domu*

Center za pomoč na domu, ki izvaja službo »Halo, pomoč!« ima vodjo, dežurno službo pa opravlja pet operaterk. Funkcionira kot zunanja dejavnost doma, ki je organizacijska enota doma, le-ta pa je s svojo vodjo enakovredno zastopan v kolegiju doma, ki ga vodi direktorica. Center izvaja informacijsko-usklajevalno funkcijo za Ljubljano in izvajalsko za občino Center. S strokovnim pristopom do nove storitve je upravičil svoj namen in potrebo po nadaljnjem razvoju. Še vedno pa deluje eksperimentalno, o čemer pričajo naslednje karakteristike:

- akcija animiranja potencialnih uporabnikov je še vedno ena od primarnih nalog organizatorja storitve, saj je zaenkrat izkoriščene manj kot 1% kapacitete obstoječe tehnične opreme. (Le-ta lahko sprejme 4000 uporabnikov),
- nadaljnja strategija Centra ni opredeljena, zato so neposredne akcije prepuščene samoiniciativnosti obeh vključenih akterjev,
- financiranje Centra je rešeno le začasno iz programa zunanje dejavnosti domskega varstva ter iz posebnega programa javnih del, po katerem se zagotavljajo sredstva za operaterke. Ta program traja največ eno leto, kar ne more pomeniti trajne rešitve,
- država oz. Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve se o sistemu Lifeline eksplicitno ni opredelila. Program nadaljnega širjenja mreže Lifeline ni izdelan, pri čemer bi država morala imeti ključno vlogo,
- ponudniki socialno-zdravstvenih storitev v ljubljanskem prostoru se v delovanju Centra še vedno niso vključili dovolj aktivno. To potrjujejo tudi podatki animiranja uporabnikov, saj je strokovna organizacija (patronažna služba) pridobila le enega uporabnika,
- Center za pomoč na domu je inovativna dejavnost, ki predpostavlja kreativen in avtonomen organizacijski pristop, kar presega ustaljeno institucionalno organizirano zunanjo dejavnost.

Zgornje ugotovitve kažejo, da je inovacijski proces uvajanja sistema Lifeline v Sloveniji na pol poti: prve težave pri izvedbi so bile uspešno premagane, pogoji za rutinsko delovanje pa še niso vzpostavljeni. Temeljna pogoja sta predvsem načrt strategije nadaljnega razvoja obstoječega Centra in program diseminacije sistema Lifeline v širši slovenski prostor.

### *Sklepna ugotovitev*

Telekomunikacijski sistem Lifeline prispeva k varnejšemu in samostojnemu bivanju starostnikov in drugih rizičnih skupin prebivalcev v domačem okolju. To potrjujejo izjave respondentov, ki so prvi uporabniki tega sistema v Sloveniji. Osem uporabnic od desetih je izjavilo, da se s tem telefonom počutijo varnejše, dve pa se počutita tudi manj osamljeni. Podobne rezultate so ugotovili tudi v tujini



(Robinson, 1991). V tem smislu je ta sistem tudi v Sloveniji potrdil svojo funkcijo. Ne moremo pa trditi, da prispeva k večji učinkovitosti izvajanja pomoči na domu vseh ponudnikov socialno-zdravstvenih storitev, kar je tudi njegova pomembna funkcija. Dosedanje ugotovitve kažejo, da so vsi subjekti, ki so kakor koli vključeni v sistem starostnega varstva, dobro obveščeni o novi storitvi, vendar pa se vanjo še niso tvorno vključili. Podobna ugotovitev velja tudi za politične akterje na lokalni, mestni in globalni ravni, ki se glede te novosti še niso niti strokovno niti politično opredelili. Glede na funkcijo te inovacije bi bilo pričakovati, da je uvrščena kot eksperimentalni in razvojni program v plane socialne politike na vseh ravneh.

#### LITERATURA

- Chip št. 6, 1992, Vogel Verlag und Druck KG, Würzburg  
Chip št. 11, 1992, Vogel Verlag und Druck KG, Würzburg  
Elton M. (1988): When Will the Information Explosion Reach Older Americans? *American Behavioral Scientist*, vol. 31, št. 5, Sage  
Haber P. (1988): High Tech, Low Tech. *American Behavioral Scientist*, vol. 31, št. 5, Sage  
Harbert W.B. (1991): *Community Alarms, Improving the care of the Elderly and Handicapped People*, paper presented on the Fourth International Conference – Systed 1991, Barcelona  
Harootyan R. (1988): Improving Environmental Design Technologies, *American Behavioral Scientist*, vol. 31, št. 5, Sage  
Hojnik I. (1989): Samostojnost in povezanost starih ljudi v bivalnem okolju, magistrsko delo, FDV, Ljubljana  
Hojnik-Zupanc I., Svetlik I. (v tisku): Home Help for the Elderly – A case of Welfare Mix Innovation under the Conditions of Pluralizations of the Welfare System  
Jakoš A. (1990): Starejši prebivalci in demografsko ogrožena območja v Sloveniji, Gerontološko društvo Slovenije, Ljubljana  
Mlinar Z. (1990): Od prostora krajev k prostoru tokov, prestrukturiranje ali razkroj teritorialno-družbene organizacije. *Družboslovne razprave*, št. 10, Inštitut za sociologijo, Ljubljana  
Mlinar Z. (1992): Globalization and Territorial Identities, Avebury, Aldershot  
Monk A. (1988): Aging, Loneliness and Communications, *American Behavioral Scientist*, vol. 31, št. 5, Sage  
Qvortrup L. (1989): Use of Computers in Social Work: Social Interests and Organizational Compatibility, prispevek na strokovnem srečanju *Computers in Social Work*, Jeruzalem, 4–9 nov.  
Robinson B. (1991): Lifeline Services – An Industry Still Defining Its Own Identity. *Ageing International*, junij 1991  
Svetlik I. (1989): Some Considerations on Social Innovation, diskusijsko gradivo za projekt *Shifts in the Welfare Mix*, Fiessole