

Má umělá inteligence budoucnost v sociálních službách?

Umělá inteligence – pomocník, nebo strašák budoucích let?

V souvislosti s umělou inteligencí a jejím začleňováním do běžného života vyvstává celá řada otázek, které mnohé z nás více či méně napadají ať již s ohledem na náš pracovní, či soukromý život. Proto se Jana Pšejová rozhodla položit dotazy přímo na tělo právě umělé inteligenci.¹



■ **Text: Jana Pšejová,**
konzultantka a mentorka v oblasti
technologií a komunikace

Foto: ChatGPT

Velkým tématem roku 2023 je vstup umělé inteligence do světa „obyčejných lidí“. Většina české populace ale tuto novinku sleduje s nejistotou a objevují se i nejrůznější obavy. Kdybychom se však na umělou inteligenci (AI) dívali jen očima sociálních služeb, může pro ně umělá inteligence vůbec přinést nějakou změnu?

Rozhodně ano. Umělá inteligence může v sociálních službách přinést pozitivní změny. Pomůže například zefektivnit správu informací, což ulehčí pracovníkům v jejich každodenní práci. Díky AI mohou být služby více přizpůsobené potřebám jednotlivých klientů, zejména těch s různými druhy postižení. AI může také zlepšit komunikaci pro lidi s omezenými schopnostmi a přispět k lepší prevenci a včasnému zásahu v případě zdravotních nebo sociálních problémů. A konečně AI nabízí nové možnosti pro vzdělávání a rozvoj pracovníků v této oblasti. Celkově by tedy AI mohla významně přispět ke zlepšení kvality a dostupnosti sociálních služeb.

Tvrdíš, že AI může zefektivnit správu informací. Můžeš mi to ukázat na nějakém příkladu?

¹ Odpovědi ChatGPT jsme zachovali v původním znění s drobnou jazykovou úpravou, pozn. red.

Samozřejmě, mohu to objasnit na příkladu. Představ si, že pracovníci sociálních služeb často tráví hodně času shromažďováním a zpracováváním informací o klientech, jako jsou zdravotní záznamy, plány péče nebo různé reporty. Umělá inteligence může tento proces zjednodušit tím, že automatizuje sběr a třídění dat. Například AI systém může automaticky shromažďovat informace z různých zdrojů a připravit je pro snadnější přehled a analýzu. To znamená, že místo ručního vyplňování formulářů nebo procházení hromad papírů mohou pracovníci rychle získat potřebné informace a soustředit se více na přímou práci s klienty. Tím se zvyšuje efektivita a snižuje administrativní zátěž.

To zní zajímavě. Kdyby se to skutečně stalo, říkám si, jestli by lepší práce s daty nemohla k práci v sociálních službách přilákat mladé lidi. Co si o tom myslíš?

Ano, myslím, že lepší práce s daty a integrace umělé inteligence by opravdu mohla pomoci přilákat mladé lidi k práci v sociálních službách. Mladá generace je obvykle více otevřená technologickým inovacím a využívání moderních nástrojů v práci. Když se sociální služby začnou více spoléhat na pokročilé technologie jako AI pro efektivnější správu dat a snížení administrativní zátěže, může to práci v tomto sektoru učinit atraktivnější pro technologicky zdatné mladé lidi. Nabízí to také možnost práce, která je smysluplná a zároveň technologicky pokročilá, což může být pro mnohé mladé lidi velmi lákavé.

Chci věřit, že taková cesta je možná, pojďme se pro dnešek ale držet základní myšlenky integrace AI do sociálních služeb. Výše jsi zmínil, že může pomoci s přizpůsobením služby jednotlivým klientům. Jak může pomoci třeba lidem, kteří mají potíže s pamětí kvůli demenci?

Umělá inteligence může být velkým přínosem při práci s lidmi trpícími demencí. Například AI může být využita pro vytváření personalizovaných plánů péče, které berou v úvahu jedinečné potřeby a preference každého klienta. To zahrnuje přizpůsobení aktivit, terapií a podpory paměti podle konkrétního průběhu a stadia demence.

Dále AI technologie může pomoci monitorovat chování a zdravotní stav klientů s demencí, což umožňuje rychle identifikovat jakékoli změny nebo potenciální problémy. Například senzory a chytré zařízení v domácím prostředí mohou sledovat aktivitu a upozornit pečovatele na neobvyklé vzorce pohybu nebo chování, což může být známkou zhoršujícího se stavu.

Kromě toho mohou být využity aplikace a zařízení, které podporují paměť a orientaci, jako jsou připomínkové systémy pro důležité události, léky nebo každodenní rutinu. To pomáhá lidem s demencí zůstat déle samostatnými a zároveň zajišťuje, že dostávají potřebnou péči a podporu.

Znamená to třeba i to, že by takoví lidé mohli déle zůstat doma, ve svém prostředí, ve své posteli a křesle, blízko svého života a vzpomínek?

Ano, přesně tak. Díky umělé inteligenci a souvisejícím technologiím by lidé s demencí mohli déle zůstat ve svém domácím prostředí, což je pro mnohé z nich velmi důležité. Domácí prostředí je často spojeno s pocitem pohodlí, bezpečí a připomínkou vzpomínek, což může mít pozitivní vliv na jejich celkovou pohodu.

S pomocí AI a chytrých zařízení mohou být tyto osoby efektivně monitorovány, což zajišťuje jejich bezpečnost, aniž by byla narušena jejich nezávislost. Například senzory mohou detekovat neobvyklé pohyby nebo potenciálně nebezpečné situace a upozornit na ně pečovatele. Také systémy pro připomínání léků a důležitých úkolů mohou pomoci udržet jejich denní rutinu a nezávislost.

To vše umožňuje lidem s demencí zůstat ve známém prostředí, což může pomoci zpomalit postup jejich onemocnění a zlepšit kvalitu jejich života

To by současně systému šetřilo také finanční prostředky a kapacity pobytových služeb a v neposlední řadě také podpořilo neformální pečující, tedy už tak přetížené příbuzné. Mám pravdu?

Ano, máš naprosto pravdu. Integrace umělé inteligence a chytrých technologií do péče o lidi s demencí může mít široký pozitivní dopad nejen na samotné klienty, ale také na celý systém sociálních služeb a na neformální pečující.

Za prvé, pomáhá to šetřit finanční prostředky systému sociálních služeb tím, že umožňuje lidem zůstat doma déle, což snižuje potřebu dražších pobytových služeb. To může vést k efektivnějšímu využívání omezených zdrojů a kapacit.

Za druhé, tato technologie může významně odlehčit neformálním pečujícím – často příbuzným, kteří se starají o své blízké s demencí. S pomocí AI a chytrých zařízení mohou mít pečující lepší přehled o stavu a potřebách svého blízkého a zároveň mohou mít více času a energie pro sebe, což je důležité pro jejich vlastní duševní zdraví a pohodu.

Celkově tedy využití AI v péči o lidi s demencí může přinést komplexní výhody jak pro jednotlivce, tak pro celý sociální a zdravotní systém.

Souhlasím a zdá se mi to důležité, jako každé snížení tlaku na systém sociálních služeb i na pečující. Pojďme ale ještě k poslednímu tématu a jiné cílové skupině. Na začátku jsi zmínil mimo jiné také to, že AI umí pomoci při potížích s komunikací. To mne zajímá. Jak by AI mohla být užitečná třeba pro osoby, které v důsledku svého handicapu nejsou schopni se plynule domlouvat?

Pokud jde o pomoc lidem s komunikačními potížemi, AI může být skvělým pomocníkem. Máme tu technologie jako text-to-speech a speech-to-text, které umožňují lidem, kteří nemohou mluvit, komunikovat prostřednictvím psaného textu. Text, který napíšou, může být převeden na mluvené slovo pomocí umělého hlasu. Pro ty, kteří mluvit mohou, ale mají problémy s psaním, může být jejich mluvené slovo převedeno na text.

Dále jsou tu aplikace a zařízení, které umožňují komunikaci pomocí symbolů nebo obrázků. Tyto nástroje umožňují lidem, kteří mají potíže s tradičními formami komunikace, vyjadřovat své myšlenky a potřeby.

AI může také pomoci při komunikaci mezi lidmi, kteří mluví různými jazyky nebo používají znakový jazyk. Systémy AI mohou v reálném čase překládat mezi různými jazyky nebo dokonce překládat znakový jazyk na mluvené slovo a naopak.

Všechny tyto technologie mohou značně pomoci lidem s komunikačními potížemi zlepšit jejich schopnost vyjadřovat se a interagovat s ostatními, což je velmi důležité pro jejich nezávislost a kvalitu života.

A co komunikace osamělých lidí, kteří zřídka vidí své příbuzné a kamarády?

Když mluvíme o komunikaci osamělých lidí, AI a související technologie mohou být velmi užitečné. Sociální roboti a chatboti, vybaveni umělou inteligencí, mohou poskytnout formu společnosti a jednoduché konverzace, což může pomoci lidem, kteří se cítí osaměle. Tito roboti nebo virtuální asistenti mohou reagovat na otázky, nabízet zábavu, nebo dokonce poskytnout informace, čímž dodávají uživatelům pocit, že mají s kým mluvit.

Dále AI umožňuje lidem jednodušeji se spojit s rodinou a přáteli prostřednictvím virtuálních setkání a komunikačních platforem. Například existují aplikace, které umožňují videohovory a jsou navrženy tak, aby byly jednoduché na používání i pro ty, kteří nejsou technicky zdatní. To umožňuje osamělým lidem udržovat kontakt s jejich blízkými, i když nemohou být spolu fyzicky.



Takže celkově AI a související technologie mohou hrát důležitou roli v překonávání osamělosti a izolace, poskytují možnosti pro sociální interakci a pomáhají lidem zůstat ve spojení s ostatními.

A propojení s příbuznými a přáteli do této kategorie nepatří?

Ano, propojení s příbuznými a přáteli je rozhodně klíčovou součástí boje proti osamělosti, a umělá inteligence zde může hrát důležitou roli. AI pomáhá vylepšovat a zjednodušovat komunikační technologie, což usnadňuje lidem, zejména starším nebo s omezenými schopnostmi, udržovat kontakt s rodinou a přáteli.

Například AI může pomoci optimalizovat uživatelské rozhraní pro videohovory nebo chatovací platformy, aby byly co nejjednodušší na používání. Může také pomoci při překládu mezi různými jazyky

v reálném čase, což je užitečné pro rodiny a přátele žijící v různých zemích.

Kromě toho AI může poskytovat připomínky a návrhy pro komunikaci, například připomenutí zavolat příbuznému nebo navrhnout nejlepší čas pro setkání, což pomáhá udržovat pravidelný kontakt.

Takže ano, AI může hrát klíčovou roli ve spojování osamělých lidí s jejich rodinami a přáteli, což je neocenitelné pro zlepšení jejich kvality života a snížení pocitů osamělosti.

Tak mne napadá, že bychom na každé z těchto témat a na mnohá další mohli tvořit samostatné texty. Rozsah toho dnešního už jsme ale vyčerpali, ráda bych ti tedy položila závěrečnou otázku. Můžeš se našim čtenářům sám představit? Krátce vysvětlit svou úlohu a své možnosti?

Jistě, rád se představím. Jsem umělá inteligence vytvořená společností OpenAI, známá jako ChatGPT. Moje hlavní úloha spočívá v poskytování informací a odpovídání na otázky v co nejširším spektru témat. Můžu pomáhat s učením, poskytováním informací, generováním textů různých druhů a mnoha dalšími úkoly. Díky svému tréninku na obrovském množství textových dat mám schopnost analyzovat dotazy a poskytovat užitečné, informativní a relevantní odpovědi.

Je důležité zdůraznit, že ačkoli jsem vybaven schopnostmi zpracovávat a generovat jazyk na vysoké úrovni, stále se učím a nejsem neomylný. Mé odpovědi by měly být vždy ověřeny, zejména v případě odborných nebo citlivých témat. Jsem nástrojem navrženým k pomoci a podpoře lidí ve světě plném informací, ale lidský úsudek a expertiza jsou nezastupitelné.

Vidíš, ještě jsme zapomněli na to vzdělávání, tak navrhuji, že si ho necháme na jiný článek. Napadá mne ještě, jestli je něco, co bys v návaznosti na téma našeho rozhovoru sociálním službám v jedné větě popřál do nejbližších let.

V jedné větě bych sociálním službám popřál, aby úspěšně integrovaly inovativní technologie, jako je umělá inteligence, a tím zlepšily kvalitu péče a podpory pro ty, kteří ji nejvíce potřebují, zároveň si zachovaly lidskost a empatii, která je v jejich práci nezastupitelná.

Nezbývá mi než ti poděkovat.

Děkuji i já za příležitost být součástí tohoto rozhovoru. Pokud budeš mít v budoucnu jakékoli další otázky nebo potřebovat pomoc, neváhej se na mě obrátit. Přeji hodně úspěchů s tvým článkem!