

# Roboti a technologie v sociálních službách

**Ačkoli nemám více než standardní schopnost a dovednost využívat technologie a jsem prostým ředitelem pobytové sociální služby, mám odvahu pokusit se o úvahu na téma digitalizace sociálních služeb. Toto téma je totiž velké, je o moderní budoucnosti, a každý dobrý šéf se zajímá o rozvoj a budoucnost své firmy a svého segmentu.**

■ **Text: Ing. Daniela Lusková, MPA, MHA,**  
ředitelka Domova U Biřičky  
a viceprezidentka APSS ČR

**A**si není potřeba diskutovat o tom, jestli digitalizace a technologie přináší nějaké výhody. Samozřejmě přináší řadu výhod, počínaje automatizací rutinních úkolů. Pro příklad – vedení klientské a zaměstnanecké agendy v informačních systémech, které nám značně usnadňují práci. Vzpomeňte si na dobu, kdy se všechno vedlo v papírových spisech v kartotékách. Veškeré statistické výstupy, manažerské přehledy bylo velmi náročné zpracovat ručně. Pokud nejsou přehledy a strukturované informace, nelze efektivně službu řídit. A v digitalizaci nejde jenom o efektivitu řízení, ale zejména o efektivitu poskytování služby, o produktivitu, tedy, aby se za rozumné peníze poskytlo potřebným lidem maximum. Informační systémy

v sociálních službách známe, umíme s nimi pracovat, věřím, že v této zemi už není nikdo, kdo vede agendu na papíře.

Ovšem vedení přesných, chronologických a strukturovaných informací není jedinou výhodou a možností. Lze uvést další příklady využití technologií a digitalizace, které možná již v momentě vydání tohoto článku budou minulostí a vzniknou nové. Aktuální přehled vyžaduje trvalé sledování novinek, tak rychle běží vývoj kupředu, tak rychle reagují technologické firmy na trendy a potřeby trhu. Sociální služby jsou však v tomto smyslu kulhající sestrou zdravotnictví, kde se technologickému vývoji věnuje mnohem větší zájem a mnohem větší peníze na jejich pořízení a zavedení. Je to v pořádku, jde o zdraví a životy, prim nemáme, ale v patách být můžeme.

A na tomto místě se zamyslím, proč jako ředitel na toto téma vůbec reaguji, proč hledám informace a sleduji trendy, když informační systém máme a uspokojivě ho

ovládáme. A nabízím si několik odpovědí:

- Nechci kulhat, chci držet krok s dobou, chci být moderní službou.
- Chci perfektní a bezpečnou službu pro klienty, kteří si za ni platí.
- Vím, že chybí čtvrt milionu lidí na trhu práce, kteří se nenarodili, takže nepřijdou ani za náborový příplatek, takže musím hledat jiné zdroje efektivity.
- Vím, že počet lidí potřebujících sociální služby v celém spektru roste, musím hledat způsoby, jak poskytnout službu více lidem se stejnými zdroji (myšleno lidmi, majetkem, penězi).

Nutno konstatovat, že v tuto chvíli žádná technologie v sociální službě nenaplní utopistické očekávání, že nahradí člověka. Sociální služba, přestože obsahuje některé rutinní úkony, není nikdy v komplexu rutinní službou, neboť co klient a den, to něco jiného. Lidské vlídné slovo a teplou dlaň zatím zastoupit technologií nelze. Víme, že v následujících několika letech je možné využít roboty na svoz použitého nádobí či částečnou aktivizaci seniorů, avšak na těžkou hygienu ležícího klienta ne. Ale můžeme využít technologií, které při vhodné organizaci mohou snížit počet potřebného personálu. O jednotky, spíše desetiny jednotek, nikoli desítky.



Možná mohu mít o jednu sestru ve směně méně nebo ji tolik nepřetížím, když využiji internetu věcí (anglicky Internet of Things, zkratka IoT). To je v informatice označení pro síť fyzických zařízení, podložek, světel, podlahových či stropních či pohybových senzorů nebo i domácích spotřebičů a dalších zařízení, která jsou vybavena elektronikou, softwarem a síťovou konektivitou, která umožňuje těmto zařízením se propojit a vyměňovat si data. Každé z těchto zařízení je jasně identifikovatelné díky implementovanému výpočetnímu systému, ale přesto je schopno pracovat samostatně v existující infrastruktuře internetu. Sestra může sledovat zdravotní stav klientů celého svěřeného úseku z jednoho místa, bez osobní intervence v klientově pokoji, do doby, než dojde ke změně stavu či potřebě provedení úkonu. Středisko tísňové péče může reagovat na pády či jiné definované změny stavu a vysílá pomoc.

Mohu mít o něco více klientů v terénní službě, když zautomatizuji zápis výkonů digitální čtečkou a pečovatelka nemusí namísto nákupu pro dalšího klienta zpracovávat administrativu.

Mohu mít pro své kolegy lepší podmínky pro jejich práci, klidnou práci, když technicky zajistím monitoring prostoru pro klienty s demencí tak, že senzory, kamery, čipy zareagují na průchod klienta klíčovými místem, kromě toho, že významně mohu rozšířit prostor svobodného pohybu lidí s rizikem ztráty orientace v prostoru.

Mohu mít pro své klienty dostupnější péči praktického lékaře, když využiji telemedicíny.

Ve využití možností technologií máme spoustu bariér, počínaje limitovanými financemi a jinými prioritami. Zpravidla jde o drahá zařízení, vyžadující systém promyšlený do detailů, návaznosti, trvalou údržbu. Už nyní více než klasické údržbáře se zvonem na ucpaný odpad potřebujeme erudované techniky, kteří si na bazální úrovni dokážou s technologiemi poradit nebo aspoň vědí, komu zavolat. Ty je třeba hledat a platit zlatem. Mnohem větší bariérou jsou však samotní lidé. My z managementu, kteří podporujeme rozvoj zatím s rozpaky, a naši kolegové. Dodavatelé informačních systémů tvrdí, že ve využití všech možností programů máme značné rezervy. A to proto, že využití je o znalostech, kterým nevěnujeme prioritu, neboť prioritou je u nás klientská práce, nikoli práce s počítačem. V našem zařízení, dle informace dodavatele, využíváme informační systém na 85 %, což je nadprůměr (mimořádně, nechte si u dodavatele udělat statistiku využití, je velmi užitečné vědět, kolik využíváte možností toho, za co platíte, a není to vina špatného programu). Dovednost využívat informační systémy stojí značné

náklady na počátku, v době zaškolování, pozitivní dopady dovedností přicházejí až později. Dovednosti je třeba trvale udržovat, to rovněž stojí peníze. A i když by se mohlo zdát, že nová generace na trhu práce, tedy mileniálové a zejména generace Z, se už narodili jako digitální děti a technologie ovládají přirozeně, k obsluze a využití informačních systémů a technologií potřebujete o něco více než intuici a dovednosti získané zkušeností z ovládání mobilů a volně dostupných aplikací. Nicméně tyto generace mají k technologiím vřelý vztah, a to je dobrý start.

Nové výzvy přinášejí také nové hrozby, v oblasti digitalizace jsou to zejména kybernetické útoky. Ruku v ruce s rozvojem technologií pro sociální služby také musíme mít na mysli rozvoj zabezpečení dat, která v systémech máme. A toto je opět o komplexu opatření ve strukturách a procesech.

Neváhejme se tedy vzdělávat, sledovat trendy, sdílet zkušenosti, vymýšlet, tvořit a požadovat vývoj na míru pro nás, sociální služby. Pro tyto účely byla založena platforma Aliance pro telemedicínu a digitalizaci zdravotnictví a sociálních služeb. Uskupení, které sdružuje aktéry na tomto poli s cílem digitalizaci posouvat. Členové jsou nejen významné osobnosti, ale také firmy zabývající se vývojem, zdravotnická zařízení, zdravotní pojišťovny i poskytovatelé sociálních služeb. Schází se, diskutují, táhnou obor vzhůru. O členství ve výborech, které se zabývají sociálními službami, je možné zažádat prostřednictvím webových stránek [www.atdz.cz](http://www.atdz.cz) nebo přes kontaktní osoby:

- Daniela Lusková, předsedkyně Výboru pro technologie v dlouhodobé péči ATDZ, e-mail: [reditel@ddhk.cz](mailto:reditel@ddhk.cz)
- Jaroslav Růžička, business manager ATDZ, telefon: +420 702 036 637, e-mail: [jaroslav.ruzicka@atdz.cz](mailto:jaroslav.ruzicka@atdz.cz)



Pořadatel



## Mezinárodní odborná konference

# Digitalizace a technologie v sociálních službách






Hlavní odborný garant



Hlavní partneři





Partneři konference





Odborní partneři




**Digitalizace dávkových agend**

**Ing. Marian Jurečka**, ministr práce a sociálních věcí ČR

**Jak promění nové technologie dlouhodobou péči v příštích 10 letech**

**Ing. Jiří Horecký, Ph.D., MSc., MBA**, prezident Unie zaměstnavatelských svazů ČR, prezident Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, předseda správní rady Aliance pro telemedicínu a digitalizaci zdravotnictví a sociálních služeb

**Co přinese EHDS pro pacienty**

**Mgr. Lenka Kaška, M.L., LL.M.**, director Corporate Affairs, Pfiizer, předsedkyně Výboru patientských organizací ATDZ

**Evropský digitální premiant – co se můžeme učit od Dánska**

**Bent Sørensen**, speciální konzultant, dr. phil., Aalborg

Mediální partneři




## 29. 2. 2024, Hotel Grandior Praha

kongresové sály 1. patro, Na Poříčí 1052/42, 110 00 Praha 1