

Digitalizācijas ietekme uz sociālo pakalpojumu nozari

Šajā ziņojumā ir aplūkota digitālo tehnoloģiju izmantošana sociālo pakalpojumu nozarē, kā arī politika, kas sekmē digitālo pārveidi. Digitālo tehnoloģiju izmantošana sociālo pakalpojumu nozarē Eiropā nav pētīta tik plaši kā to izmantošana veselības aprūpē. Lai gan daži pētījumi par šo tematu ir veikti, daudzos no tiem galvenā uzmanība tika pievērsta informācijas un komunikācijas tehnoloģiju (IKT) izmantošanai, nevis progresīvāku digitālo tehnoloģiju izmantošanai. Šajā ziņojumā analizētās digitālās tehnoloģijas tika aplūkotas Eurofound iepriekšējā pētījumā, kurā tās tika klasificētas šādās trīs kopās:

- darba automatizācija: progresīvā robotika, mākslīgais intelekts un mašīnmācīšanās;
- procesu digitalizācija: lietu internets, virtuālā/paplašinātā realitāte, teleklātbūtne;
- platformu nodrošināta koordinācija.

Digitalizācija ir analizēta, ņemot vērā tās ietekmi uz sociālo pakalpojumu formu un sniegšanu. Aplūkoto sociālo dienestu vidū ir Eiropas sociālo tiesību pīlārā uzskaitītie dienesti, kas var būt publiskas organizācijas, privātas peļņu nesošas organizācijas un bezpeļņas organizācijas.

Pētījums tika veikts un ziņojums sagatavots pirms COVID-19 krīzes iestāšanās. Pamatojoties uz izdarītajiem konstatējumiem, ir izteiktas vairākas svarīgas piezīmes un norādes politikas veidošanai, kas politikas veidotājiem varētu noderēt, cenšoties risināt problēmas, kas radīsies pēc šīs pandēmijas.

Politikas konteksts

Viena no Eiropas Komisijas prioritātēm laikposmam no 2019. līdz 2024. gadam ir nodrošināt, ka Eiropa ir gatava digitālajam laikmetam. Lai to panāktu, tiek apzināti mākslīgā intelekta ētiskie apsvērumi un ietekme uz cilvēkiem, tiek izstrādāta Eiropas Datu stratēģija, uzlaboti platformu darbinieku darba nosacījumi, tiek uzlabotas eiropešu digitālās prasmes un digitalizētas Eiropas iestādes.

Eiropas iestādes ir aicinājušas dalībvalstis palielināt centienus veicināt digitālo ekonomiku. 2019. gada Eiropas pusgada ietvaros 17 valstis saņēma ieteikumus attiecībā uz digitālajām tehnoloģijām un digitalizāciju. Lielākā daļa no šīm 17 valstīm tika aicinātas uz ieguldījumiem orientētā ekonomikas politikā galveno uzmanību pievērst digitalizācijai (ieskaitot digitālās prasmes un infrastruktūru), ņemot vērā atšķirības starp reģioniem.

ES iniciatīvās, kas īpaši sekmē veselības aprūpes un sociālās aprūpes nozaru digitalizāciju, galvenā uzmanība parasti tiek pievērsta ar veselību saistītiem jautājumiem, piemēram, e-receptēm vai slimību profilaksei. Digitalizācijas plašāka klātbūtne veselības aprūpes nozarē nekā sociālās aprūpes nozarē ir vērojama arī valstu līmenī. Sociālo pakalpojumu nozares digitalizācija nereti notiek vienlaikus ar veselības aprūpes nozares digitalizāciju (piemēram, izveidojot datubāzes veselības aprūpes un sociālās aprūpes datu apmaiņai) vai arī plašāku publiskā sektora reformu ietvaros. Sociālo pakalpojumu nozares digitalizācijas mērķi bieži vien ir panākt šo pakalpojumu izmaksu efektivitāti un ļaut vecāka gadagājuma cilvēkiem neatkarīgi dzīvot savās mājās pēc iespējas ilgāk.

Galvenie konstatējumi

- Roboti veselības aprūpē un sociālajā aprūpē galvenokārt tiek izmantoti, lai uzraudzītu vecāka gadagājuma cilvēkus un sazinātos ar tiem un/vai lai palīdzētu viņiem veikt kognitīvus uzdevumus. Roboti aprūpētājiem nodrošina arī fizisku palīdzību (piemēram, paceļot pacientus). Robotu izmaksas, drošības apsvērumi un aprūpētāju un plašākas sabiedrības iebildumi ir ierobežojuši to izmantošanu sociālās aprūpes nozarē.
- Lietu internets vecāka gadagājuma cilvēku mājās tiek izmantots uzraudzības nolūkos (piemēram, kritienu konstatēšanai) un lai sekmētu kognitīvu un interaktīvu uzdevumu veikšanu. Šīs tehnoloģijas un teleaprūpes izmantošanu nākotnē veicinās valkājamo ierīču izmaksu samazināšanās un iedzīvotāju aizvien pieaugošās zināšanas par šīm tehnoloģijām.

- Robotu nodrošināta aprūpe, teleklātbūtne un valkājamās ierīces var arī palīdzēt samazināt inficēšanās risku un nodrošināt aprūpes nepārtrauktību ierobežojošu pasākumu, karantīnas un fiziskās/sociālās distancēšanās laikā.
- Mākslīgais intelekts tiek izmantots resursu piešķiršanas plānošanā un nolūkā izskatīt iesniegumus par pabalstu naudā vai natūrā saņemšanu. Mākslīgais intelekts var arī prognozēt pakalpojumu saņēmēju individuālās vajadzības un palīdzēt valsts nodarbinātības dienestiem efektīvāk piemeklēt pieteikumu iesniedzējiem piemērotas darbvietas.
- Gluži tāpat kā pakalpojumu nozarē, blokkēdes tehnoloģijas izmantošana veselības aprūpes un sociālās aprūpes nozarē ir pieņemšanas sākuma posmā — šajā jomā tā tiek izmantota, lai izmaksātu naudas pabalstus un uzraudzītu pensiju iemaksas.
- Platformas tiek izmantotas, lai aprūpes mājās un bērnu aprūpes pakalpojumu saņēmēji un sniedzēji varētu sazināties. Šīs tehnoloģijas izmantošana nākotnē var palielināties to sociālo pakalpojumu jomā, kuru valsts nodrošinājums samazinās. Iedzīvotājiem vairāk pierodot pie šīm tehnoloģijām, viņi tās plašāk izmantos, lai piekļūtu sociālajiem pakalpojumiem.
- Pierādījumi par šo tehnoloģiju ietekmi uz sociālo pakalpojumu nozari ir ierobežoti — daļēji tādēļ, ka daudzas no šīm tehnoloģijām vēl tikai tiks ieviestas praksē. Ir pierādīts, ka administratīvo procesu automatizācija vai samazināšana ļauj darbiniekiem palielināt produktivitāti un atvēlēt vairāk laika citiem uzdevumiem. Piemēram, valkājamo ierīču sniegtā informācija ļauj efektīvāk izmantot resursus. Taču ir bijuši arī gadījumi, kad digitalizācija ir palielinājusi darba apjomu un kad darbiniekiem, sniedzot digitalizētus pakalpojumus, ir vajadzīgs vairāk laika, lai sagatavotu ziņojumus un uzraudzītu vai atbalstītu pakalpojumu saņēmējus (piemēram, aizpildot tiešsaistes pieteikuma veidlapas).
- Digitālās tehnoloģijas var palīdzēt ietaupīt līdzekļus, novēršot vajadzību pēc dārgākas un intensīvākas aprūpes, efektīvāk konstatējot krāpšanas gadījumus un nodrošinot ierobežoto resursu efektīvāku sadalīšanu.
- Raugoties no pakalpojumu saņēmēju perspektīvas, digitālās tehnoloģijas ir palielinājušas drošības sajūtu un vecāka gadagājuma cilvēku iespējas dzīvot savās mājās ilgāk. Tas savukārt nozīmē, ka vecie cilvēki ir mazāk atkarīgi no aprūpētāju palīdzības un ka viņu nonākšanu sociālās aprūpes iestādēs var atlikt uz vēlāku laiku.

Norādes politikas veidošanai

- Darbinieku un pakalpojumu saņēmēju pretestība ir šķērslis digitālo tehnoloģiju plašākai ieviešanai praksē. Lai gan atsevišķas viņu izteiktās bažas var būt pamatotas, nevēlēšanās izmantot digitālās tehnoloģijas var būt saistīta ar zināšanu un prasmju trūkumu. Pakalpojumu saņēmēju plašāka iesaistīšanās pakalpojumu izstrādē pozitīvi ietekmētu arī tehnoloģiju ieviešanu un lietošanas ērtumu.
- ES Digitālās izglītības rīcības plāna pārskatīšana un jaunās ES finansējuma programmas sniedz iespēju mazināt digitālo plaisu un uzlabot digitālo tehnoloģiju lietošanas prasmes un zināšanas par tām. Digitālās plaisas mazināšana un ieguldījumi digitālajā infrastruktūrā un prasmēs ir būtiski svarīgi, jo šīs tehnoloģijas ir nozīmīgi kaitējuma novēršanas instrumenti.
- Sociālo pakalpojumu nozares digitalizāciju kavē sociālo dienestu sadrumstalotība un tādas īpašas iestādes trūkums, kas būtu atbildīga par digitālās pārveides procesu. Negatīvu ietekmi rada arī informācijas sadrumstalotība (piemēram, vairākas pakalpojumu saņēmēju datubāzes). Digitālās tehnoloģijas pašas par sevi var palīdzēt novērst šo sadrumstalotību, jo īpaši tad, ja pastāv centralizēti atbildīga struktūra, kas vada informācijas saskaņošanas un apmaiņas procesu. Plašāku pieredzes apmaiņu un savstarpējo mācīšanos dalībvalstu starpā attiecībā uz to, kā panākt pakalpojumu nozares digitālo pārveidi, varētu sekmēt ar rīcību ES līmenī.
- Lielākā daļa šajā pētījumā konstatēto ES un valstu līmeņa politikas iniciatīvu, kas sekmē sociālo pakalpojumu nozares digitalizāciju, ir vērstas uz veselības aprūpi. Lai arī dažas problēmas un sniegtie pakalpojumi veselības aprūpes un sociālās aprūpes nozarēm ir kopīgi, sekmīgai sociālo pakalpojumu nozares digitalizācijai nāktu par labu konkrētāka pieeja datu aizsardzībai, ētikas jautājumiem un pakalpojumu saņēmēju līdzdalībai. Koronavīrusa (COVID-19) pandēmijas izraisītās krīzes apstākļos orientēšanās uz digitālo tehnoloģiju izmantošanu ir vēl vairāk nepieciešama, jo tās ir būtiski svarīgas aprūpes nepārtrauktības nodrošināšanai, sociālās izolētības mazināšanai un pieaugošā aprūpes pakalpojumu pieprasījuma apmierināšanai.

Plašāka informācija

Ziņojums *Digitalizācijas ietekme uz sociālo pakalpojumu nozari* ir pieejams vietnē <http://eurofound.link/ef19043>.

Pētījuma vadītājs: Daniel Molinuevo

information@eurofound.europa.eu