

# Vplyv digitalizácie na sociálne služby

V tejto správe sa skúma používanie digitálnych technológií v sociálnych službách a politiky, ktorými sa podporuje digitálna transformácia. Používanie digitálnych technológií v sociálnych službách v Európe sa neskúma v takom rozsahu, ako ich používanie v oblasti zdravotnej starostlivosti. Hoci sa na túto tému vypracovali nejaké štúdie, mnohé z nich sa viac zameriavajú na používanie informačných a komunikačných technológií (IKT) ako na používanie vyspelejších druhov digitálnych technológií. Digitálne technológie, ktoré sa analyzujú v tejto správe, vychádzajú z predchádzajúceho výskumu nadácie Eurofound, v ktorom sa klasifikovali do týchto troch skupín:

- automatizácia práce: pokročilá robotika, umelá inteligencia a strojové učenie,
- digitalizácia procesov: internet vecí, virtuálna realita/rozšírená realita a teleprítomnosť,
- koordinácia prostredníctvom platforiem.

Digitalizácia sa analyzuje v súvislosti s jej vplyvom na podobu a poskytovanie sociálnych služieb. Skúmané sociálne služby zahŕňajú služby uvedené v Európskom pilieri sociálnych práv a môžu byť verejné, súkromné ziskové a neziskové.

Výskum k tejto správe a jej vypracovanie prebiehali pred vypuknutím ochorenia COVID-19 spôsobeného koronavírusom. Na základe príslušných zistení boli doplnené viaceré kľúčové posolstvá a politické usmernenia, ktoré môžu byť užitočné pre tvorcov politik v rámci úsilia riešiť otázky, ktoré vzniknú v nadväznosti na pandémie.

## Politické súvislosti

Jednou z priorít Európskej komisie na roky 2019 až 2024 je zabezpečenie, aby bola Európa pripravená na digitálny vek. Medzi opatrenia na dosiahnutie tohto cieľa patrí preskúmanie ľudských a etických dôsledkov umelej inteligencie, európska stratégia v oblasti údajov, zlepšenie pracovných podmienok pracovníkov platforiem, posilnenie digitálnych zručností Európanov a digitalizácia európskych inštitúcií.

Európske inštitúcie požiadali členské štáty, aby zintenzívnili úsilie zamerané na podporovanie digitálneho hospodárstva. V rámci európskeho semestra 2019 dostalo 17 krajín odporúčania týkajúce sa digitálnych technológií a digitalizácie. Väčšine z týchto 17 krajín bola adresovaná výzva, aby sa zameriavali na hospodársku politiku súvisiacu s investíciami do digitalizácie (vrátane digitálnych zručností a infraštruktúry) a zároveň zohľadňovali regionálne rozdiely.

Iniciatívy EÚ, ktoré sa osobitne zameriavajú na digitalizáciu zdravotníctva a sociálnej starostlivosti, sa zvyčajne sústreďujú na otázky týkajúce sa zdravia, ako sú recepty a prevencia chorôb. Väčšie zameranie digitalizácie na zdravotnú starostlivosť v porovnaní so sociálnou starostlivosťou možno pozorovať aj na vnútroštátnej úrovni. Digitalizácia sociálnych služieb sa často uskutočňuje v spojení so zdravotnou starostlivosťou (napr. zriaďovanie databáz na výmenu zdravotných záznamov a záznamov týkajúcich sa sociálnej starostlivosti) alebo v rámci širších reforiem verejného sektora. Ciele digitalizácie v sociálnych službách často zahŕňajú nákladovú efektívnosť a umožnenie starším ľuďom žiť nezávisle vo svojich domovoch čo najdlhšie.

## Hlavné zistenia

- V oblasti zdravotnej a sociálnej starostlivosti sa roboty používajú hlavne na monitorovanie starších ľudí a na interakciu s nimi a/alebo na pomoc s kognitívnymi úlohami. Roboty takisto pomáhajú poskytovateľom starostlivosti poskytovaním fyzickej pomoci (ako je zdvíhanie pacientov). Ich využívanie v oblasti sociálnej starostlivosti je obmedzené vzhľadom na náklady na roboty, obavy týkajúce sa bezpečnosti a výhrady zo strany poskytovateľov starostlivosti, ako aj širokej verejnosti.
- Internet vecí sa v domovoch starších ľudí využíva na účely monitorovania (napr. zaznamenanie pádu) a na uľahčenie kognitívnych a interaktívnych úloh. Zníženie nákladov na nositeľné zariadenia a zlepšenie informovanosti obyvateľstva o týchto technológiách v budúcnosti uľahčí využívanie tejto technológie, ako aj starostlivosti na diaľku.

- S pomocou robotov, teleprítomnosti a nositeľných zariadení sa môže takisto znížiť riziko šírenia nákazy a zabezpečiť nepretržitú starostlivosť v časoch karantény, obmedzovania pohybu a fyzického/sociálneho kontaktu medzi ľuďmi.
- Umelá inteligencia sa využíva pri plánovaní pridelovania zdrojov a vybavovaní žiadostí o peňažné a vecné dávky. Okrem toho môže umelá inteligencia predvídať potreby používateľov služieb na individuálnej úrovni a pomáhať verejným službám zamestnanosti efektívnejšie priradovať ponúkané a požadované pracovné miesta k vhodným uchádzačom.
- Používanie technológie blockchainu v oblasti zdravotnej a sociálnej starostlivosti je podobne ako v sektore služieb v ranej fáze zavádzania, pričom sa využíva na vyplácanie peňažných dávok a na monitorovanie dôchodkových príspevkov.
- Platformy sa využívajú na sprostredkovanie kontaktu medzi používateľmi a poskytovateľmi domácej starostlivosti a služieb starostlivosti o deti. Využívanie tejto technológie sa môže v budúcnosti zvýšiť v sociálnych službách, v ktorých dochádza k obmedzovaniu verejného poskytovania. Keď si občania na tieto technológie viac zvyknú, budú ich s väčšou pravdepodobnosťou využívať na prístup k sociálnym službám.
- Úroveň poznatkov týkajúcich sa vplyvu týchto technológií na sociálne služby je obmedzená, a to čiastočne preto, že mnoho týchto technológií je v predbežnej fáze vývoja. Existujú dôkazy o tom, že automatizácia alebo obmedzenie administratívnych procesov umožňuje zamestnancom zvyšovať produktivitu a venovať viac času iným úlohám. Zabezpečovanie informácií nositeľnými zariadeniami napríklad umožňuje efektívnejšie využívanie zdrojov. Naopak, vyskytujú sa aj prípady, keď digitalizácia pracovnú záťaž zvyšuje, pretože zamestnanci musia tráviť viac času podávaním správ, monitorovaním alebo pomáhaním používateľom služieb pri procese digitalizácie služieb (napr. pri vyplňovaní online formulárov žiadosti).
- Digitálne technológie umožňujú zníženie nákladov prostredníctvom predchádzania nákladnejšej a intenzívnejšej starostlivosti, účinnejšieho odhaľovania podvodov a zabezpečovania, aby sa obmedzené zdroje pridelovali efektívnejšie.
- Z pohľadu používateľov digitálne technológie prispeli k väčšiemu pocitu bezpečia a k zvýšeniu schopnosti starších ľudí žiť dlhšie vo svojich domovoch. V dôsledku toho sú starší ľudia menej závislí od pomoci poskytovateľov starostlivosti a prijatie do domovov starostlivosti možno oddialiť.

## Politické ukazovatele

- Ďalšiemu rozvoju digitálnych technológií stojí v ceste zdržanlivosť zo strany zamestnancov a poskytovateľov služieb. Hoci niektoré z ich obáv môžu byť opodstatnené, neochotu používať digitálne technológie môže zapríčiniť nedostatok vedomostí a zručností. Na zavádzanie používania technológií a ich používateľskú ústretovosť by malo priaznivý vplyv prehĺbenie zapojenia používateľov do navrhovania služieb.
- Príležitosť na preklopenie digitálnej priepasti a zlepšenie zručností a informovanosti v oblasti digitálnych technológií poskytuje preskúvanie akčného plánu digitálneho vzdelávania EÚ a nové programy financovania EÚ. Preklopenie digitálnej priepasti a investovanie do digitálnej infraštruktúry a zručností sú zásadné prvky, keďže tieto technológie sú dôležité nástroje na predchádzanie šíreniu nákazy.
- Digitalizáciu sociálnych služieb brzdí fragmentácia sociálnych služieb a absencia osobitnej inštitúcie zodpovednej za proces digitálnej transformácie. Nepriaznivý účinok má aj fragmentácia informácií (napr. existencia viacerých databáz používateľov služieb). Túto fragmentáciu môžu odstrániť samotné digitálne technológie, a to najmä v prípade, ak sa zriadi ústredný orgán zodpovedný za harmonizáciu a výmenu údajov. Prínosom pre ďalšie výmeny a vzájomné učenie sa medzi členskými štátmi, pokiaľ ide o dosiahnutie digitálnej transformácie služieb, by mohli byť opatrenia na úrovni EÚ.
- Väčšina politických iniciatív zaoberajúcich sa digitalizáciou sociálnych služieb, ktoré sa skúmali v rámci tohto výskumu na úrovni EÚ a na vnútroštátnej úrovni, sa zameriava na zdravotnú starostlivosť. Hoci niektoré otázky a služby sú v oblasti zdravotnej a sociálnej starostlivosti podobné, k úspešnému zavedeniu digitalizácie v sociálnych službách by prispel osobitný prístup zahŕňajúci ochranu údajov, etické otázky a zapojenie používateľov. Kríza v dôsledku pandémie ochorenia spôsobeného koronavírusom (COVID-19) zvyšuje nevyhnutnosť takéhoto osobitného zamerania sa, keďže tieto technológie sú zásadné na zaistenie kontinuity starostlivosti, boj proti sociálnej izolácii a uspokojovanie prudkého nárastu dopytu po starostlivosti.

### Ďalšie informácie

Správa s názvom *Vplyv digitalizácie na sociálne služby* je k dispozícii na lokalite <http://eurofound.link/ef19043>.

Vedúci výskumu: Daniel Molinuevo

[information@eurofound.europa.eu](mailto:information@eurofound.europa.eu)