

Vpliv digitalizacije na socialne storitve

To poročilo obravnava uporabo digitalnih tehnologij v socialnih storitvah in politike, ki spodbujajo digitalno preobrazbo. Uporaba digitalnih tehnologij v socialnih storitvah v Evropi ni bila proučena v enakem obsegu kot njihova uporaba v zdravstvenem varstvu. O tej temi je bilo sicer opravljenih nekaj študij, vendar številne obravnavajo uporabo informacijskih in komunikacijskih tehnologij, ne pa naprednejših digitalnih tehnologij. Digitalne tehnologije, analizirane v tem poročilu, temeljijo na predhodnih raziskavah Eurofounda, v okviru katerih so bile razvrščene v naslednje tri skupine:

- avtomatizacija dela: napredna robotika, umetna inteligenca in strojno učenje;
- digitalizacija procesov: internet stvari, virtualna resničnost/nadgrajena resničnost in prisotnost na daljavo;
- usklajevanje prek platform.

Digitalizacija je analizirana z vidika vpliva, ki ga ima na zasnovano in zagotavljanje socialnih storitev. V raziskavo so bile vključene socialne storitve, ki so našteje v evropskem stebru socialnih pravic in so lahko javne, zasebne pridobitne ali nepridobitne.

Ko so bile izvedene raziskave in pripravljeno to poročilo, virusna bolezen covid-19 še ni izbruhnila. Na podlagi ugotovitev je bilo dodanih več ključnih sporočil in smernic politike, s katerimi bi si lahko oblikovalci politike pomagali pri obravnavi najrazličnejših vprašanj, ki se bodo pojavila kot posledica pandemije.

Okvir politike

Ena od prednostnih nalog Evropske komisije v obdobju 2019–2024 je zagotoviti, da je Evropa pripravljena na digitalno dobo. Med ukrepi za doseganje tega cilja so proučevanje vpliva umetne inteligence na človeka in etiko, evropska podatkovna strategija, izboljšanje delovnih pogojev ljudi, ki delajo prek platform, okrepitev digitalnih spretnosti in znanj Evropejcev ter digitalizacija evropskih institucij.

Evropske institucije so pozvale države članice, naj povečajo prizadevanja za spodbujanje digitalnega gospodarstva. V evropskem semestru 2019 je priporočila v zvezi z digitalnimi tehnologijami in digitalizacijo prejelo 17 držav. Večina od njih je bila pozvana, naj gospodarsko politiko v zvezi z naložbami usmeri v digitalizacijo (vključno z digitalnimi spretnostmi in znanji ter infrastrukturo), pri tem pa upošteva regionalne razlike.

Pobude EU, ki izrecno obravnavajo digitalizacijo zdravstvenega in socialnega varstva, so običajno usmerjene v vprašanja v zvezi z zdravjem, kot so e-recepti ali preprečevanje bolezni. Ta prevlada digitalizacije v zdravstvenem namesto socialnem varstvu je opazna tudi na nacionalni ravni. Digitalizacija socialnih storitev velikokrat poteka v povezavi z zdravstvenim varstvom (na primer vzpostavitev podatkovnih zbirk za izmenjavo evidenc zdravstvenega in socialnega varstva) ali v okviru širših reform javnega sektorja, njena cilja pa sta pogosto stroškovna učinkovitost in omogočanje starejšim, da čim dlje samostojno živijo doma.

Ključne ugotovitve

- Roboti se v zdravstvenem in socialnem varstvu uporabljajo predvsem za spremljanje starejših, komuniciranje z njimi in pomoč starejšim pri kognitivnih nalogah, pa tudi za fizično pomoč negovalcem (na primer dviganje pacientov). Zaradi stroškov, pomislekov glede varnosti ter nasprotovanja negovalcev in širše javnosti je uporaba robotov v socialnem varstvu omejena.
- Internet stvari se v domovih starejših uporablja za spremljanje (na primer zaznavanje padcev) ter lažje izvajanje kognitivnih in interaktivnih nalog. Uporaba interneta stvari in oskrba na daljavo bosta v prihodnosti lažji, ker se bodo stroški nosljivih naprav zmanjšali, prebivalstvo pa bo s temi tehnologijami bolje seznanjeno.

- Z izvajanjem oskrbe z roboti, prisotnostjo na daljavo in nosljivimi napravami se lahko tudi zmanjša tveganje okužbe ter zagotovi neprekinjena oskrba v časih omejitev, prepovedi izhoda in omejevanja fizičnih oziroma socialnih stikov.
- Umetna inteligenca se uporablja pri načrtovanju razporeditve virov in obravnavi vlog za socialne prejemke v denarju ali v naravi. Poleg tega lahko na podlagi uporabnikov storitev napoveduje potrebe na ravni posameznika, javnim zavodom za zaposlovanje pa pomaga pri učinkovitejšem iskanju primernih kandidatov za delovna mesta.
- Kot velja v primeru storitvenega sektorja, je tehnologija veriženja blokov tudi v zdravstvenem in socialnem varstvu v zgodnji fazi sprejetja, uporablja pa se za plačevanje socialnih prejemkov v denarju in spremljanje pokojninskih prispevkov.
- Platforme se uporabljajo za vzpostavljanje stika med uporabniki ter ponudniki oskrbe na domu in otroškega varstva. Uporaba te tehnologije se lahko v prihodnosti poveča za tiste socialne storitve, ki se bodo v manjši meri zagotavljale v javnem sektorju. Ko se bodo prebivalci na te tehnologije bolj navadili, bo verjetneje, da jih bodo uporabljali za dostop do socialnih storitev.
- Dokazi o vplivu teh tehnologij na socialne storitve so omejeni, deloma tudi zato, ker so številne tehnologije šele v začetnih fazah uporabe. Obstajajo dokazi, da avtomatizacija ali zmanjšanje upravnih procesov osebju omogoča, da izboljša svojo produktivnost in več časa posveti drugim nalogam. Tako na primer informacije, ki so na voljo prek nosljivih naprav, omogočajo učinkovitejšo uporabo virov. Po drugi strani se je v nekaterih primerih delovna obremenitev zaradi digitalizacije povečala, ker osebje več časa porabi za poročanje, spremljanje ali pomoč uporabnikom storitev, kadar so storitve digitalizirane (na primer pri izpolnjevanju spletnih obrazcev za vloge).
- Digitalne tehnologije omogočajo prihranke, saj se lahko z njimi prepreči dražja in intenzivnejša oskrba, uspešneje odkrivajo goljufije ter učinkoviteje razporejajo omejena sredstva.
- Z vidika uporabnikov digitalne tehnologije prispevajo k večjemu občutku varnosti, starejšim pa omogočajo, da dlje živijo doma, kar pomeni, da so manj odvisni od pomoči negovalcev in lahko odložijo selitev v ustanovo za oskrbo.

Smernice politike

- Nadaljnjo uvedbo digitalnih tehnologij ovira nasprotovanje osebja in uporabnikov storitev. Nekateri pomisleki so morda upravičeni, vendar se lahko ljudje uporabi digitalnih tehnologij upirajo tudi zaradi pomanjkljivih spretnosti in znanj. Večja vključenost uporabnikov v zasnovano storitev bi pozitivno vplivala tudi na prevzemanje tehnologij in njihovo prijaznost za uporabnika.
- Pregled akcijskega načrta EU za digitalno izobraževanje in novi programi EU za financiranje ponujajo priložnost za obravnavo digitalnega razkoraka, povečanje spretnosti in znanj ter seznanjanje z digitalnimi tehnologijami. Obravnava digitalnega razkoraka in vlaganje v digitalno infrastrukturo ter spretnosti in znanja sta ključna, saj so te tehnologije pomembno orodje za preprečevanje okužb.
- Digitalizacijo socialnih storitev ovirata njihova razdrobljenost in pomanjkanje posebne institucije, odgovorne za proces digitalne preobrazbe, negativen vpliv pa ima tudi razdrobljenost informacij (na primer več podatkovnih zbirk uporabnikov storitev). Pri obravnavi te razdrobljenosti lahko pomagajo prav digitalne tehnologije, zlasti če bi obstajal osrednji odgovoren organ, ki bi spodbujal usklajevanje in izmenjavo. Za nadaljnjo izmenjavo med državami članicami in njihovo vzajemno učenje o tem, kako doseči digitalno preobrazbo storitev, bi bili lahko koristni ukrepi na ravni EU.
- Večina političnih pobud, ki obravnavajo digitalizacijo socialnih storitev, opredeljenih v tem poročilu, na ravni EU in nacionalni ravni, je usmerjenih v zdravstveno varstvo. Nekatere težave in storitve v zdravstvenem varstvu so podobne kot v socialnem, vendar bi bil za uspešno uporabo digitalnih tehnologij v socialnih storitvah koristen bolj specifičen pristop k varstvu podatkov, etičnim vprašanjem in vključenosti uporabnikov. Zaradi krize, ki jo je povzročila pandemija koronavirusne bolezni (covid-19), je taka specifična usmeritev še bolj potrebna, saj so te tehnologije ključne za neprekinjeno zagotavljanje oskrbe, preprečevanje socialne izolacije in izpolnjevanje potreb po oskrbi tudi ob nenadnih povečanjih povpraševanja po njej.

Dodatne informacije

Poročilo *Vpliv digitalizacije na socialne storitve* je na voljo na naslovu <http://eurofound.link/ef19043>

Vodja raziskav: Daniel Molinuevo

information@eurofound.europa.eu