

Digitalizace by měla být prioritou nejen pro stát

24.1.2023 - Petra Cibulková | Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR

Tábor, 24. ledna 2023 - Digitalizovat agendy v sociálních službách by mělo být do budoucna samozřejmostí, důležité však bude věnovat pozornost také zapojeným subjektům (úřadům státní a veřejné správy a jim podřízeným institucím, klientům i potenciálním klientům sociálních služeb) a změnit logiku a posloupnost vybraných procesů. Odhalila to Analýza potenciálu digitalizace a zefektivnění procesů v sociálních službách v ČR, kterou pro Asociaci poskytovatelů sociálních služeb ČR vypracovala společnost Ernst & Young. Z průzkumu dále vyplynulo, že by klienti, resp. potenciální klienti sociálních služeb a jejich rodinní příslušníci digitalizaci informací a komunikace uvítali. Nedostatek informací, jejich zmatečná struktura, ale i digitální nedostupnost totiž patří mezi hlavní bariéry dostupnosti sociálních služeb a odpovídající pomoci a podpory. Digitální řešení zejména v odborném poradenství a sociální práci by tak měla být pro stát prioritou.

Analýza se zaměřila na dvě primární oblasti, a to na možnou digitalizaci agend, které využívá klient sociální služby (tedy příspěvek na péči a žádost o poskytnutí služby), a na návrhy pro zefektivnění vykazování a sdílení dat, jež souvisejí s poskytováním sociálních služeb. Digitalizace sociálních služeb neoddelitelně souvisí s celosvětovým trendem rozvoje eGovernmentu a digitalizací veřejné správy. Překážkou pro digitalizaci však mohou být systémové problémy, které souvisí s celkovým nastavením provádění sociálních služeb či systému sociální ochrany, kterou vykonává stát. Ukázalo se totiž, že digitalizace dílčích procesů, například v řízení o přiznání příspěvku na péči, by byla neefektivní, pokud by nedošlo ke změně procesů a jejich logického uspořádání.

„Velmi dlouhé, často až mnoha měsíkové vyřizování příspěvku na péči představuje jednu ze zásadních bariér pro tzv. neformální péči v domácím prostředí klienta. A právě digitalizace této agendy a optimalizace těchto procesů by nejen ulehčila práci úředníkům/státní správě, ale významně by podpořila osoby, které potřebují péči, včetně těch, kteří se o ně starají (kteří jim tuto péči poskytují),“ uvádí **Jiří Horecký, prezident Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR.**

Digitalizace je velmi úzce spojena s digitální gramotností a akceptací technologií ve společnosti. To ukazuje i míra využití elektronického podání žádosti o příspěvek, která se pohybuje na úrovni 3 %. Nedávná šetření navíc ukazují, že sdílení osobních údajů není pro Čechy příliš komfortní. Pouze 38 % lidí nemá problém sdílet osobní údaje s vládou za účelem přístupu ke službě. Na druhou stranu, pokud lidé vědí, k jakým účelům jsou sdělené osobní údaje využívány a jaké výhody jim nebo společnosti z toho plynou, sdílení osobních údajů má jejich určitou podporu. To platí především, pokud se jedná o veřejné zdraví.

„Pro naši společnost je zásadní podporovat rozvoj služeb pro občany, jejich zefektivnění a snadné fungování. Přála bych si, aby člověk, který potřebuje péči pro sebe nebo svého blízkého, mohl řešit především tuto situaci a nemusel se zabývat papírováním a obcházením úřadů. Věřím, že naše studie je prvním krokem k tomu, aby se komunikace s úřadem práce změnila, aby zlepšoval své procesy a nabídl občanům služby, které odpovídají nárokům současné doby,“ říká **Romana Smetánková, partnerka společnosti Ernst & Young Česká republika.**

Z analýzy vyplývají následující zjištění:

1. Při procesu řízení o přiznání příspěvku na péči nejsou dodržovány zákonné lhůty, procesy

probíhají lineárně, nikoli paralelně. Pokud by procesy probíhaly paralelně, zrychlilo by se řízení.

2. Kapacity posudkových lékařů jsou nedostatečné, jejich průměrný věk je 62 let. Profese posudkového lékaře navíc není atraktivní, v budoucnu tedy problém nedostatečné kapacity poroste. Řešením by bylo zajistit posouzení jiným pracovníkem než pouze lékařem.
3. Přestože je možné podávat žádost o přiznání příspěvku na péči elektronicky, tuto variantu využívají jen 3 % žadatelů. Je nutné propagovat a podporovat možnost elektronického podání.
4. Celé řízení o přiznání příspěvku na péči není spravováno v jedné aplikaci, kterou by mohl využívat každý subjekt zapojený do řízení, včetně klienta. To zvyšuje náročnost celého řízení, prodlužuje jeho trvání a generuje chybná podání a nadměrnou komunikaci bez jasné přidané hodnoty.
5. Nemožnost sdílet mezi zdravotnickými pracovníky zapojenými do procesu patientskou dokumentaci dále prodlužuje dobu trvání celého procesu. Sdílení korektních a strukturovaných dat je základem pro správné posouzení zdravotního stavu klienta pro potřeby šetření.
6. Volné kapacity sociálních služeb nejsou sledovány, není známá ani reálná poptávka po nich. Možnost získat informace o volných kapacitách alespoň na sociálních odborech obcí by v budoucnu zefektivnilo využití kapacit a umožnilo jejich lepší plánování.
7. Duplicitně se provádí několik sociálních šetření při řízení o přiznání příspěvku na péči a zároveň při posouzení stavu klienta pro potřeby rozhodnutí o přijetí do služby. Účel těchto šetření je přitom z podstaty shodný. Vhodné by bylo realizovat šetření pouze jednou. Předpokladem je garance kvality takového šetření.

V rámci analýzy bylo osloveno 1 626 poskytovatelů, z nich 416 poskytovatelů (25,6 %) reagovalo na žádost o vyplnění dotazníku. Z celkového počtu zaznamenaných odpovědí 3 respondenti neposkytli souhlas se zpracováním osobních údajů a dalších 66 dotazníků nedokončilo. Uvedené odpovědi a závěry tak vycházejí ze vzorku 347 poskytovatelů sociálních služeb. Zastoupeny jsou všechny kraje.

Analýza potenciálu digitalizace a zefektivnění procesů v sociálních službách v ČR je dostupná na webových stránkách APSS ČR www.apsscr.cz v sekci Vydáváme -> Odborná publikační činnost, odkaz zde:

<https://www.apsscr.cz/media/sluzby/vydavame/odborna-publikacni-cinnost/analiza-potencialu-digitalizace-final.pdf>.