

Inovaci, větší zapojení klientů i méně administrativy pro pracovníky. To nabízí systém pro sociální služby navržený na FaVU VUT

30.7.2024 - | Vysoké učení technické v Brně

Více než rok spolupracovali designéři Martina Růžicková a Ondřej Mohyla z FaVU VUT v rámci projektu „Na klienta orientovaná data“ s neziskovou organizací IQ Roma servis, s kterou se snaží vytvořit nový způsob záznamu o sociálních službách. Takový, který by byl zároveň přístupný i klientům. „Naše spolupráce vyšla z poptávky IQ Roma servis po novém databázovém systému. Já a můj kolega jsem se ale rozhodli na celý problém podívat víc ze široka. Začali jsme přemýšlet nad tím, jaké funkce by ulehčily orientaci klientů v jejich složitých životních situacích a zároveň pracovníkům ulehčily evidenci vlastní práce s klienty,” popisuje Martina Růžicková.

S kolegou je proto zajímavé, jakým problémům a výzvám organizace, a v širším smyslu sociální a poradenské služby, čelí. Studovali odbornou literaturu a dokumenty IQ Roma Servis. Také dělali rozhovory s pracovníky i klienty této organizace, jako pozorovatelé se zúčastnili schůzek sociálních pracovníků s klienty a zorganizovali participativní workshopy. „Zajímalo nás, jaké problémy klienti řeší, jak vypadá běžný den sociálního pracovníka, jakým způsobem si informace z kontaktu s klientem zapisuje. Mluvili jsme také se zástupci dalších, partnerských organizací. To všechno tvoří podklady pro náš designový proces. Nechtěli jsme však adresovat jen aktuální stav a to, jak teď systém vypadá, ale přemýšleli jsme také o tom, čím vším by mohl být do budoucna,” dodává Růžicková.

Podle ní je současný systém problematický hned z několika důvodů. „Například pracovníci nyní tráví hodně čas administrativou a zapisováním. Také mají klienti sice možnost do systému nahlížet, ale informace jsou strukturovány složitě v neintuitivním prostředí. Problematické je i vyhodnocování dat například pro donátory, jako jsou kraj či soukromí dárci, protože se v záznamech nedá jednoduše vyhledávat a nelze je kvalitativně analyzovat. Nedají se třeba hledat příbuzná témata, která se v životních situacích klientů opakují. Tyto údaje by přitom mohly být podkladem pro nastavení služeb na systémové úrovni. Nyní donátoři dostávají pouze kvantitativní údaj o tom, jak dlouho kontakt pracovníka a klienta trval,” upozorňuje Martina Růžicková s tím, že stávající systém IQ Roma Servis, je více než 15 let starý.

Při návrhu nového designu se autoři dotýkají zejména tématu zmocňování v sociální práci. Jelikož by rádi systém více otevřeli klientům a podpořili tak jejich kompetence a sebevědomí. „V IQ Roma servis se pracovník s klientem obvykle setkává v momentu, kdy klient potřebuje řešit nějakou životní situaci, potřebuje poradit. Spolu s pracovníkem pak v podstatě tvoří plán, jakým bude klient svoji situaci řešit. My se snažíme vyvinout nástroj, který by klienta na této cestě provázel a do kterého by měl přístup z vlastního zařízení,” popisuje Martina Růžicková s tím, že momentálně zápis ze setkání slouží spíš jako výkaz práce sociálního pracovníka. „Stávající databázový systém má rozhraní, které není graficky ošetřené tak, aby se v něm klient jednoduše, bez asistence pracovníka, vyznal. Zápis je v podstatě delší blok textu, takže zorientovat se v něm a najít, například už vzpomínaný plán spolupráce, je pro klienty prakticky nemožné,” podotýká.

Nový systém by mohl podle Martiny Růžičkové do budoucna zahrnovat kromě zápisů ze schůzek i další užitečné informace či funkce pro klientovo sebereportování. Nemá však osobní kontakt klienta s pracovníkem nahrazovat, pouze jej rozšiřovat.

Jak ale Martina Růžičková podotýká, stávající způsob zapisování služeb není problém týkající se pouze IQ Roma servis. „Pokud chceme změnit způsob, jakým se služby zapisují a vyhodnocují, musíme spolupracovat také s dalšími relevantními aktéry, kteří v systému fungují a mají na něho vliv.“ I proto do testování prototypu zapojili také zástupce Jihomoravského kraje, jiných neziskových organizací či zástupce obcí s rozšířenou působností. Ve vývoji inovativního evidenčního systému by rádi pokračovali navazujícím projektem se širším konzorciem partnerů a pod záštitou Ministerstva práce a sociálních věcí ČR.

Letos na jaře také autoři uspořádali online kulatý stůl, kde odprezentovali výsledky dosavadní práce a uzavřeli tak první fázi vývoje v rámci projektu „Na klienta orientovaná data“. Na to by nyní rádi navázali. I proto hledají Martina Růžičková a Ondřej Mohyla IT partnery, které by jim pomohli v dalším vývoji aplikace a jejím škálování. „Šli jsme hodně do hloubky a postupovali jsme velmi pomalu, což je zcela v rozporu s tím, jak se dnes obvykle vyvíjí software. My ale věříme, že díky tomu se nám podaří přijít s něčím, co má hloubku a může fungovat v dlouhodobém horizontu,“ uzavírá Martina Růžičková.

<https://www.zvut.cz/tema/-f38144/inovaci-vetsi-zapojeni-klientu-i-mene-administrativy-pro-pracovniky-to-nabizi-system-pro-socialni-sluzby-navrzeny-na-favu-vut-d262011>