

Jen digitalizace nestačí. V sociálních službách je nutné změnit systémové procesy

15.2.2023 - Klára Sýkorová | INFOPROFI GROUP s.r.o.

Digitalizace nepočká. Jestli poslední roky s pandemií covidu-19 něco přinesly, tak obrovský skok v digitalizaci, a to prakticky ve všech odvětvích. Od vzdělávání přes pracovní trh až po zdravotnictví a sociální služby. Poslední průzkum, který pro Asociaci poskytovatelů sociálních služeb ČR vypracovala společnost Ernst & Young, má však překvapivé závěry. Aby digitalizace přinesla kýžené výsledky, je třeba v sociálních službách změnit dlouhodobě nastavené procesy.

Věděli jste, že jen 3 % žadatelů využívá možnost elektronického podání žádosti o přiznání příspěvku? Většina žádostí je stále podávána fyzicky, poštou nebo osobně. Vychází to z poslední [Analýzy potenciálu digitalizace a zefektivnění procesů v sociálních službách v ČR](#), kterou si objednala Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR.

Nízké povědomí o možnosti elektronického podání je jen špička ledovce. Digitalizace je v sociálních službách zcela zásadní, ale nebude co platná, pokud se nezmění systémové procesy. „*Ukázalo se, 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,*“ píše se v analýze.

Nedostatečné aplikační prostředí

Příkladem je třeba samotné elektronické podání, které je pouze na straně žadatele. „*Aplikační prostředí na straně poskytovatele (ÚP v součinnosti s OSSZ) je naprosto nedostatečné a neodpovídá současným požadavkům na správu takto rozsáhlé agendy,*“ uvádí dále průzkum. V praxi to vypadá tak, že příslušné úřady spolu komunikují pomocí datové schránky a každé pracoviště pak využívá odlišné systémy, které nejsou propojené. Zásadní informace jsou tedy přepisovány, což celý proces jenom zbytečně prodlužuje.

Můžeme to vidět na vyřizování příspěvku na péči. „*Velmi dlouhé, často až mnoha měsícové vyřizování 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),*“ komentuje Jiří Horecký, prezident Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR.

Sdílet osobní údaje? Ano, ale...

Ruku v ruce s digitalizací jde i digitální gramotnost a akceptace technologií. Analýza odhalila, že většina Čechů nechce sdílet své osobní údaje. Problém s tím nemá jen 38 % dotazovaných. Je však nutné poukázat i na to, že v případě, že by se jednalo o anonymizovaná data, kde by dotazovaní věděli, k čemu budou využívána a jaké výhody to může přinést, 41 % z nich by ke sdílení svolilo.

Přesto, že v posledních letech došlo k určitému posunu v digitalizaci v sociálních službách, jako je rozvoj eGovernmentu, digitalizace veřejné správy, možnosti digitální komunikace a využití technologií

pro zvýšení bezpečnosti klientů, v případě systémových problémů jen digitalizace nestačí.