

Vážený pán
Miroslav Cangár
riaditeľ odboru sociálnych služieb
Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR
Špitálska 4, Bratislava

V Bratislave 18. júla 2022

Vážený pán riaditeľ,

na základe spoločnej dohody si dovoľujeme obrátiť sa na Vás aj písomnou formou vo veci predloženia našich pripomienok týkajúcich sa funkcionality Informačného systému sociálnych služieb – časť zberu dát („**informačný systém**“).

Predkladané pripomienky vychádzajú nielen z praktických skúseností členov SocioFóra, ktoré títo získali počas pilotného testovania informačného systému, ako aj počas jeho následného používania v rámci ostrej prevádzky, ale aj z pripomienok desiatok poskytovateľov sociálnych služieb, ktoré nám boli zaslané po spustení ostrej prevádzky v rámci organizácie webinárov k tejto téme.

Dôvody, pre ktoré považujeme za nevyhnutné obrátiť sa na Vás v tejto veci, sú nielen snaha o sfunkčnenie aktuálnej verzie informačného systému, ale aj viera v to, že tieto pripomienky do budúcnosti poslúžia ako základ pre tvorbu jeho novej, lepšej verzie.

Chceme Vás informovať, že uvádzame len tie pripomienky, ktoré zatiaľ neboli do informačného systému vôbec zapracované, resp. ktoré boli zapracované len čiastočne:

1. absolútna nemožnosť importovania či následného exportovania údajov do, resp. z informačného systému

Tento nedostatok informačného systému v praxi značne zvyšuje riziko prípadnej chybovosti zadávaných údajov a taktiež neúmerne zvyšuje prácnosť pri zadávaní údajov. Pre mnohých poskytovateľov to znamená a bude znamenať neprimeranú administratívnu záťaž popri riadnom a včasnom plnení všetkých ostatných povinností súvisiacich s poskytovaním sociálnych služieb. Znamená to tiež zbytočnú duplicitu vzhľadom na to, že informačné povinnosti poskytovateľa plnia aj voči ďalším subjektom v oblasti sociálnych služieb (napr. VÚC). Nemožnosť jednoducho a kompaktno vytlačiť už zadané údaje rovnako robí systém mimoriadne „nepriateľským“ voči užívateľom.

2. nemožnosť použiť existujúce hlásenie ako základ pre nové hlásenie

Nedostatočná funkcionálnosť informačného systému, majúca za následok v prvom rade jeho mimoriadnu časovú náročnosť, sa v praxi prejavuje napríklad aj tým, že pri zadaní vybavenia žiadosti o uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby uzatvorením zmluvy nie je možné zo žiadateľa automaticky spraviť prijímateľa sociálnej služby. Alebo že pri ukončení hlásenia o zamestnancovi z dôvodu zmeny rozsahu úväzku nie je možné pôvodné hlásenie použiť ako základ pre nové hlásenie o zamestnancovi (napr. kopírovaním, použitím pôvodných údajov ako základu pre nové hlásenie a pod.). Rovnako je tomu aj v prípade spracúvania viacerých hlásení o tom istom zamestnancovi z dôvodu, že vykonáva u poskytovateľa viacero pracovných činností, či hlásení o viacerých zamestnancoch, ktorí vykonávajú tú istú činnosť v rámci viacerých sociálnych služieb jedného poskytovateľa.

3. sprístupnenie údajov o obsadenosti miest v sociálnych službách, ktorých evidencia prijímateľov sa vedie priamo v informačnom systéme (P02), obciam/VÚC

Táto možnosť by zjednodušila administratívu ako na strane samosprávy, tak aj na strane poskytovateľov sociálnych služieb a urýchlila by príslušný informačný tok.

4. sprístupnenie údajov z výkazov k prevádzkovým a finančným údajom (P06 a P07) Štatistickému úradu SR

Nesprístupnenie týchto údajov Štatistickému úradu SR bude mať opäť za následok neúmerne zvýšenie administratívnej záťaže na strane poskytovateľov sociálnych služieb.

5. prepojenosť informačného systému s bežnými softvérmi používanými poskytovateľmi sociálnych služieb

Prepojenosť informačného systému s najbežnejšie používanými softvérmi v sociálnych službách by znamenala odstránenie duplicity, uľahčenie práce poskytovateľov, ako aj väčšiu mieru ich tolerancie voči novému informačnému systému. Navyše, mnoho údajov zadávaných do informačného systému sa súčasne poskytuje aj vyšším územným celkom, z ktorých niektoré tiež využívajú tieto systémy (napr. e-vuc), čo taktiež významnou mierou prispieva k byrokracii v sociálnych službách na úkor ich poskytovania.

V tejto súvislosti sme boli v kontakte s viacerými poskytovateľmi týchto softvérov, ukazuje sa však potreba skoordinať tieto práce tak z úrovne štátnej správy tak, aby sa technicky možné riešenia dostali do praxe.

6. automatický import žiadosti o uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby podanej do elektronickej schránky poskytovateľa priamo do evidencie žiadostí vedenej v informačnom systéme (P05)

Považujeme to za prirodzený následný krok umožniť širokej verejnosti podávanie žiadostí o uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby takýmto spôsobom.

7. nedostatočná matematická funkcionálna výkazov k finančným údajom (P07)

Informačný systém aj po jeho doplnení obsahuje len málo kontrolných bodov a výpočtov, v dôsledku čoho neupozorní užívateľa aj na evidentné vnútorné rozpory (napr. že časť niečoho nemôže byť väčšia než celková suma). Očakávame, že to povedie k zbytočne vysokému počtu chýb a preklepov, ktoré by sa dali ľahko skorigovať ešte pred odoslaním údajov.

8. nízka skutočná výpovedná hodnota štatistických údajov zadávaných do informačného systému (P06)

Na dosiahnutie skutočnej výpovednej hodnoty informačného systému (a jeho prevádzkových výkazov) je potrebná oveľa vyššia miera individualizácie prevádzkových výkazov pre jednotlivé druhy a formy sociálnych služieb. Aktuálne požadované údaje vôbec či len veľmi málo zohľadňujú realitu vyplývajúcu z praxe poskytovateľov sociálnych služieb (napr. nereálne a limitujúce očakávanie, že poskytovateľ špecializovaného sociálneho poradenstva cieľovej skupine žien zažívajúcich domáce násilie či ľudí bez domova bude plošne zhromažďovať a spracúvať údaje o zdravotnom stave prijímateľov).

9. drakonické lehoty pre podanie výkazov k prevádzkovým a finančným údajom (P06 a P07)

Povinnosť zhromaždiť údaje do tzv. prevádzkových a finančných výkazov P06 a P07 v lehote do konca februára, resp. do konca apríla nasledujúceho roka považujeme za neprimerane prísnu, keďže v tomto období väčšina poskytovateľov nemá ešte uzavreté príslušné podklady. Pri súčasnej nemožnosti upravovať údaje v týchto výkazoch po ich odoslaní navyše nie je garantovaná ani akákoľvek výpovedná hodnota týchto údajov, narýchlo „odhadnutých“ v tak krátkom období po ukončení rozpočtového roka.

10. rozpor súčasného nastavenia registra telesných a netelesných obmedzení v informačnom systéme (P03) so zákonom o sociálnych službách

Aktuálne nie je umožnené poskytovateľom sociálnych služieb krízovej intervencie v zariadení (napr. nocľahárni, nízkoprahovom dennom centre a pod.) viesť register telesných a netelesných obmedzení priamo v informačnom systéme, a to napriek tomu, že to zákon o sociálnych službách priamo stanovuje (viď § 10 ods. 6 a § 105a ods. 2 zákona) a od týchto poskytovateľov aj vyžaduje. Nedodržanie povinností uvedených v § 10 zákona o sociálnych službách je navyše správnym deliktom.

Za účelom predídania zámene s tzv. obvodným lekárom odporúčame zmeniť pomenovanie „lekár“ v časti evidencie obmedzení (P03) na „lekár so špecializáciou v odbore psychiatria“.

11. informačný systém (P04) nedostatočne reflektuje na existujúcu (a legálnu) prax súvisiacu s pracovnoprávnymi vzťahmi

Pracovné pozície by nemali byť uvádzané ako generické maskulínium, ale mali by byť prezentované v prechýľovanej forme cez lomku - napr. riaditeľ/ka, upratovač/ka a pod.

V časti evidencia zamestnancov (P04) navrhujeme v rámci pracovnej činnosti uviesť všetky pozície z národnej klasifikácie zamestnaní SK-ISCO 08 a súčasne doplniť možnosť zadania „iná“ s editovateľným textovým poľom. Vzhľadom na existenciu zmluvnej slobody zakotvenej v Zákonníku práce sa nedá vylúčiť, že sporadicky sa vyskytne pozícia, na ktorú t.č. nepamätá ani uvedená národná klasifikácia.

V neposlednom rade si vo vzťahu k hláseniam P04 dovoľujeme zdôrazniť, že aj aktuálne nastavenie informačného systému, ktoré v prípade zmeny obsahu pracovného vzťahu (rozsah úväzku či pracovná činnosť) vyžaduje od poskytovateľa ukončiť pôvodné hlásenie a podať nové hlásenie, a to pri súčasnej nemožnosti importu údajov, resp. nemožnosti použitia pôvodného hlásenia ako základu pre nové hlásenie, robí tento systém ešte vo väčšej miere užívateľsky „nepriateľským“ a neprimerane zvyšuje administratívnu záťaž poskytovateľov. Požadujeme preto efektívnejšie nastavenie fungovania tejto časti informačného systému.

12. ochrana osobných údajov prijímateľov a zamestnancov poskytovateľov sociálnych služieb

Poskytovateľ sociálnych služieb je zodpovedný za ochranu osobných údajov svojich zamestnancov a prijímateľov sociálnych služieb, ktoré poskytuje. Tým, že poskytovateľ udelí osobám, ktoré sa bežne nedostávajú do kontaktu so všetkými osobnými údajmi evidovanými aj v informačnom systéme, neobmedzený prístup do informačného systému (napr. ekonómke za účelom spracovania finančného výkazu alebo žiadosti o finančný príspevok alebo mzdovej

účtovníčke za účelom podávania hlásení o zamestnancoch), sa neúmerne zvyšuje riziko úniku týchto údajov, resp. ich neúmyselného pozmenenia. Toto riziko sa reálne nezniží ani poučením oprávnených osôb, pretože v skutočnosti neexistuje pádny dôvod na to, aby nebolo možné limitovať prístup podúčtov k jednotlivým hláseniam. Je potrebné podľa možností bezodkladne upraviť informačný systém tak, aby poskytovateľom umožnil vhodne limitovať prístup jednotlivých podúčtov k osobným údajom dotknutých osôb.

13. špeciálny webinár, resp. seminár venovaný vyplňaniu jednotlivých hlásení a výkazov organizovaný priamo ministerstvom

Viacero poskytovateľov sociálnych služieb, s úzko špecifickými požiadavkami a otázkami, deklarovalo potrebu zúčastniť sa seminára, na ktorom by svoje otázky a pripomienky reflektujúce ich špecifickú realitu mohlo klásť priamo zodpovedným pracovníkom ministerstva. Účasť na takomto seminári dokonca považujú za predpoklad správneho vyplnenia jednotlivých hlásení a výkazov. Takéto semináre by uvítali aj pri akejkoľvek podstatnej zmene funkcionality informačného systému.

14. vyššia miera tolerancia vo vzťahu k povinnostiam súvisiacim s informačným systémom zo strany ministerstva minimálne do konca kalendárneho roka 2022

Uvítali by sme možnosť bez sankcie opravovať prípadné zjavné chyby v písaní či počítaní, ku ktorým došlo, resp. dôjde pri ich prácnom zadávaní do informačného systému. Za dôležitú považujeme tiež určitú mieru možnosti opravy údajov zadaných do žiadosti o finančný príspevok na rok 2023 po jej spracovaní v informačnom systéme, keďže pôjde o prvé využitie takejto formy žiadosti v praxi.

Z komunikácie s ostatnými strešnými organizáciami vieme, že nie sme so svojimi výhradami jediní, Asociácia poskytovateľov a podporovateľov včasnej intervencie signalizovala, že IS SOS neprihliada na špecifiká a charakter služby včasnej intervencie, či už vo vzťahu k prijímateľom a potrebe zadávať diagnózu aj v prípade, kedy ešte nie je stanovená alebo vo vzťahu k zamestnancom a potrebe ich rozdelenia na terénnu a ambulantnú formu a v tejto súvislosti plánuje ministerstvo tiež osloviť.

Podobne veľkí poskytovatelia (napr. charity) signalizovali viaceré problémy, napr. súvisiace s vysokým objemom zbieraných dát pri vyššom počte registrovaných sociálnych služieb a v tejto súvislosti pracujú na formulácii svojich pripomienok.

Vážený pán riaditeľ, veríme, že v záujme skvalitnenia informačného systému sa budete navrhnutými pripomienkami čo najskôr zaoberať a zapracujete ich do predmetného informačného systému. V prípade doplňujúcich otázok sme Vám radi k dispozícii, a to podľa potreby aj osobne.

Za spoluprácu ďakujeme,


Lýdia Brichtová

štatutárna zástupkyňa
Nezávislá platforma SocioFórum, o.z.