



Jarmilka - Osobní průvodkyně sociálně-zdravotní sítě

Jarmilka, váš digitální průvodce světem sociálních a zdravotních služeb, je tu pro vás. Inovativní projekt Jihomoravského kraje spojuje občany s potřebnou pomocí jednoduše a efektivně. S Jarmilkou najdete správnou cestu k podpoře snadno a rychle.

Je to možné

**J/NA
G**

Jihomoravská agentura pro veřejné inovace

jinag.eu

Jarmilka - Osobní průvodkyně sociálně-zdravotní sítě

1. Strategická potřeba a příležitost

Jihomoravský kraj v současnosti čelí výzvě v oblasti propojení nabídky sociálních a zdravotních služeb s jejich potenciálními uživateli. Přestože existuje široká škála služeb, mnoho obyvatel o nich neví nebo k nim nemá efektivní přístup. Tento problém se může dotknout každého z nás v různých fázích života.

Současný vývoj AI (umělé inteligence) se dostal do stavu, kdy umíme informační nápor na poskytovatele služeb výrazně redukovat, zvýšit informovanost u klientů a zvýšit množství času, kdy se poskytovatelé služeb mohou kvalitně věnovat svým klientům.

Klíčové aspekty tohoto problému jsou:

1. **Nízká informovanost veřejnosti:** Obecně panuje nízká informovanost o dostupných sociálně-zdravotních službách. To vede k přetížení určitých uzlů v síti služeb, jako jsou praktičtí lékaři nebo referentky na sociálních odborech. Pro obyvatele a často i pro poskytovatele služeb je náročné se ve stávající síti zorientovat a získat tak adekvátní pomoc a podporu.
2. **Reaktivní přístup k vyhledávání informací:** Lidé se o možnosti, které jim služby nabízí, zajímají často až v akutní potřebě, pod tlakem a ve stresu. To vede k unáhleným rozhodnutím a potenciálně nevhodným řešením jejich situace.
3. **Informační přehlcení, roztříštěnost informací a jejich nízká srozumitelnost:** Existuje příliš mnoho nepřehledných zdrojů informací, rozptýlených mezi různými institucemi a platformami. Uživatelé se cítí zahlceni a neschopni se efektivně navigovat možnostmi a informacemi, které jim současná podoba sítě služeb nabízí. Používaný jazyk je málo srozumitelný a je tak pro klienty další z bariér při navigování systémem služeb.
4. **Absence kvalitního průvodcovství:** Chybí efektivní systém navigace, který by pomohl lidem orientovat se v systému služeb. To je zvláště problematické při dlouhodobých zdravotních či sociálních problémech.

Projekt **”Osobní navigátor existující sítě služeb”** představuje příležitost k:

1. Zlepšení navigace v síti dostupných služeb
2. Zrychlení cesty obyvatel kraje k potřebné pomoci a podpoře
3. Snížení zátěže existujících služeb
4. Zvýšení sociálně-zdravotní gramotnosti obyvatel kraje

2. Projektový přístup a cíle

Navrhované řešení

Navrhujeme vytvořit inteligentní digitální nástroj s pracovním názvem **Jarmilka**, který bude fungovat jako chatbot (případně i hlasová linka) využívající AI. Cílem projektu je získat významnou časovou úsporu u pracovníků služeb přesunem výrazné části komunikace na AI agenta (ať už na hlasové či textové bázi, později lze obohatit i o video složku). To přinese diametrální změnu u vnímání služeb společností protože se drasticky zvýší šance se do vybrané služby dovolat a získat potřebné informace pro svou životní situaci.

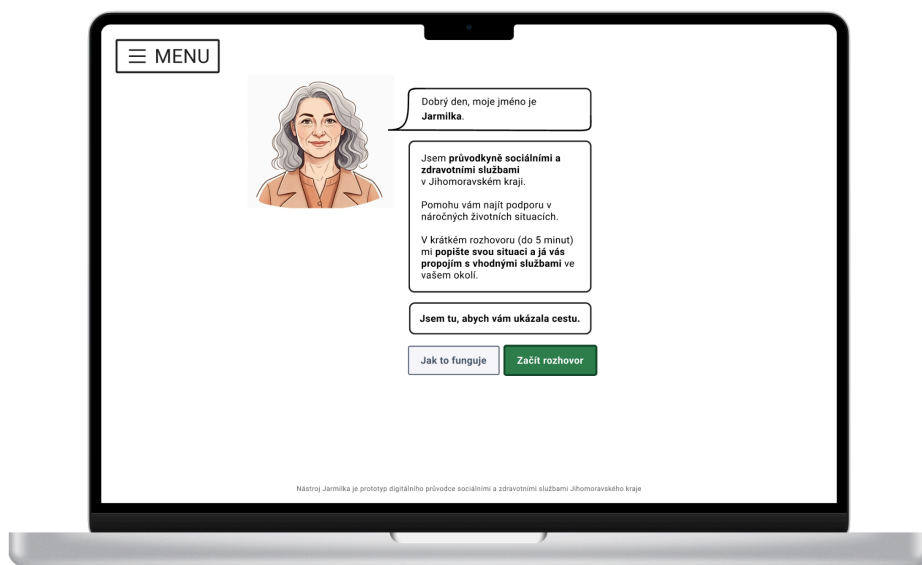
Tento nástroj bude:

1. Nacházet služby podle osobních potřeb člověka
2. Doporučovat plán kroků pro řešení složitých situací
3. Fungovat na počítači, mobilu i přes hlasové ovládání
4. Poskytovat jednoduché a srozumitelné informace pro všechny věkové skupiny
5. Bezpečně pracovat s osobními údaji
6. Vždy nabízet aktuální informace o dostupných službách

Navrhovaná podoba nástroje

V návaznosti aktivity projektu Access 4 all vznikla případová studie, která si kladla za cíl vytvořit ideální podobu nástroje, který tento dokument popisuje.

Případová studie popisuje konkrétní kroky a rozhodnutí, které ovlivnily výslednou podobu návrhu nástroje. Dokument přináší také témata a návrhy dalších kroků, které logicky navazují na dosavadní průběh. Detailní text případové studie je k dispozici na tomto odkazu.



Návrh ve formě **interaktivního a klikatelného prototypu** je k dispozici na [tomto odkazu](#). Detailní text případové studie je k dispozici na [tomto odkazu](#).

Alternativní řešení

1. **Statický informační portál:** Vytvoření webové stránky s katalogem služeb a základními informacemi. Toto řešení by bylo méně nákladné, ale neposkytovalo by personalizované doporučení a interaktivní podporu. Zároveň už několik takových nástrojů v ekosystému existuje.
2. **Rozšíření stávajících služeb:** Investice do rozšíření kapacit stávajících informačních center a sociálních odborů. Toto řešení by však neřešilo problém dostupnosti informací 24/7 a bylo by náročné na lidské zdroje. Zároveň není poradenská síť rozložena rovnoměrně napříč územím.
3. **Tištěné informační materiály:** Vytvoření a distribuce komplexních tištěných průvodců službami. Toto řešení by však bylo náročné na aktualizaci a neposkytovalo by interaktivní podporu.

Jak to může fungovat?

Při vývoji nástroje postupujeme po jasně definovaných cílech, které v každé další verzi přinášíme uživatelům (ať už klientům či zaměstnancům služeb) nové možnosti, které jim usnadňují dosahování svých cílů.

Základní verze nástroje

Nejjednodušší řešení, které by dokázalo systému služeb pomoci funguje zhruba následujícím způsobem. Zájemce o služby volá (či komunikuje pomocí textového rozhraní) do služby se svým požadavkem. AI agent klientovi umí poskytnout následující:

- Na základě doptávání se na podrobnosti dokáže navrhnout konkrétní plán kroků, které klientovi v jeho situaci pomohou.
- Kontakty na službu či služby, které klientovi umí v jeho situaci pomoci.
- V případě, že agent klientovi pomoci nedokáže, klientský požadavek shrnuje do textové podoby, zaznamenává jej a sbírá kontaktní informace na klienta.
 - Pracovnice služby následně klienta kontaktuje, má k dispozici shrnutý podklad pro jeho konkrétní životní situaci.
 - Pracovnice následně do nástroje zaznamenává řešení klientské situace, ke kterému s klientem došli. Tyto záznamy následně slouží jako podklad pro další rozšiřování znalostní báze nástroje.

Nadstavbové vlastnosti

- Systém průběžně shromažďuje klientské požadavky
 - Na jejich základě umíme jednoduše monitorovat poptávku a řídit nabídku služeb na území kraje
- Průběžně systém doplňujeme o nové sady dat, které mu umožňují autonomně odpovědět na čím dál širší spektrum životních situací
 - Opět na základě priorit vycházejících ze sběru klientské poptávky
- Napojení na kapacity služeb, otevírací hodiny, rezervační systémy, zohlednění průměrné čekací doby, ...
 - Cílem je zkrátit čas od momentu, kdy chci nějakou situaci řešit po konkrétní příslib, který mi může pomoci (rezervace návštěvy, ...)
- Rozvoj dalších funkcí ulehčující život zaměstnancům služeb - přejednávání pacientů, automatizace komunikace typu “zastavte se pro výsledky vyšetření” apod. na základě pravidel definovaných přirozeným jazykem, nástroj se pak stává “chytrým asistentem” zaměstnanců služeb
- Rozšíření záběru AI agenta na obecnější dotazy typu jak použít digitální tlakoměr, očkovací kalendář apod. opět na základě průběžného sběru poptávky obyvatel
- Nástroj sbírá zpětnou vazbu zaměřenou na účinnost navržené intervence. Pokud bychom uměli rovnou klienta se službou spojit, tak po proběhlé návštěvě dostane možnost poskytnout zpětnou vazbu na vhodnost navržených kroků.

Projektový plán

1. **Fáze I: Příprava a plánování** (3 měsíce, Q1 2025)
 - Detailní analýza potřeb uživatelů a mapování existujících služeb
 - Definice technických požadavků a výběr technologického řešení
 - Vytvoření datové struktury pro služby a životní situace
2. **Fáze II: Vývoj a testování** (6 měsíců, Q2-Q3 2025)
 - Vývoj pilotní verze chatbota na základě prioritního balíku témat a řešených životních situací
 - Naplnění databáze informacemi o službách z pilotního balíku
 - Testování s uživateli a iterativní vylepšování
3. **Fáze III: Pilotní spuštění a optimalizace** (3 měsíce, Q4 2025)
 - Pilotní spuštění v omezeném rozsahu
 - Sběr zpětné vazby a optimalizace
 - Školení klíčových stakeholderů (sociální pracovníci, lékaři, knihovníci, zástupci komunitních center, ...)
4. **Fáze IV: Plné spuštění a propagace** (6 měsíců, Q1-Q2 2026)
 - Spuštění pro širokou veřejnost
 - Rozsáhlá informační kampaň
 - Kontinuální sběr dat a vyhodnocování efektivity
 - Rozšíření o další balíky
 - Edukace napříč službami v kraji

Cíle projektu

1. **Revoluce v přístupu k informacím:** Vytvořit snadno dostupný, intuitivní nástroj, který dramaticky zjednoduší proces hledání a získávání informací o sociálně-zdravotních službách pro všechny občany Jihomoravského kraje.
2. **Posílení komunitní odolnosti:** Významně zvýšit povědomí o dostupných službách a podporách, což povede k rychlejšímu řešení problémů a celkovému zlepšení kvality života v komunitách.
3. **Optimalizace systému služeb:** Využít data sbíraná nástrojem k identifikaci mezer v poskytování služeb a k informovanému rozhodování o alokaci zdrojů, což povede k efektivnějšímu a pružnějšímu systému sociálně-zdravotní péče.
4. **Potenciální pro rozšíření za horizont kraje:** Problém není specifický pro Jihomoravský kraj. Vývoj takového nástroje lze následně škálovat do dalších krajů a případně mezi sebou i propojovat a zvyšovat tak užitečnost nástroje.

3. Přínosy vývoje digitální navigátorky

Ekonomické přínosy

1. **Úspora nákladů díky efektivnějšímu využívání existujících služeb**
 - Snížení počtu zbytečných návštěv u praktických lékařů a na pohotovostech
 - Lepší využití kapacit specializovaných služeb
2. **Snížení administrativní zátěže sociálních a zdravotních služeb**
 - Méně času stráveného odpovídáním na rutinní dotazy, tím pádem více času na řešení závažnějších situací
 - Efektivnější zpracování žádostí a požadavků
3. **Zvýšení produktivity pracovníků v sociálně-zdravotní oblasti**
 - Více času na řešení komplexních případů místo poskytování základních informací
 - Lepší využití odborných znalostí a dovedností

Sociální přínosy

1. **Zlepšení kvality života občanů díky rychlejšímu přístupu k potřebné podpoře**
 - Rychlejší identifikace a řešení problémů
 - Snížení stresu spojeného s hledáním pomoci
2. **Zvýšení sociálně-zdravotní gramotnosti obyvatel kraje**
 - Lepší porozumění vlastní situaci a zvýšení šance pro včasnou intervenci
 - Podpora samostatnosti a informovaného rozhodování
3. **Snížení stigmatizace spojené s vyhledáváním pomoci**
 - Normalizace procesu vyhledávání podpory
 - Zvýšení ochoty řešit problémy v raných fázích
 - Digitální nástroj může snížit bariéru při řešení vlastní situace (zabránit tak možnému studu při osobním kontaktu)

Systémové přínosy

1. **Vytvoření robustní znalostní báze pro strategické řízení služeb v kraji**
 - Identifikace mezer v poskytování služeb a příležitostí pro další rozvoj
 - Podpora evidence-based rozhodování při plánování služeb
 - Shromažďování požadavků na rozvoj služeb a na kvalitu poskytovaných služeb v terénu
2. **Zlepšení koordinace mezi různými poskytovateli služeb**
 - Efektivnější předávání klientů mezi službami, tj. eliminace nesprávného výběru služeb pro danou situaci
 - Podpora multidisciplinárního přístupu k řešení problémů
3. **Podpora inovací v poskytování služeb**
 - Identifikace nových potřeb a trendů
 - Platforma pro testování nových přístupů a služeb

4. Náklady projektu

Odhad nákladů je prozatím hodně všeobecný. Jeho rozpracování dává větší smysl v případě prioritizace tématu a chuti se do jeho realizace pustit.

Odhadované náklady realizace projektu na období 2 let (2025-2026):

1. **Personální náklady:** 4 miliony Kč
 - Vývojáři a UX designéři
 - Datoví analytici
 - Experti na sociálně-zdravotní problematiku
 - Produktový management
2. **Technologické náklady:** 2 miliony Kč
 - Vývoj AI agenta
 - Cloudové služby a infrastruktura
 - Licence na nástroje
3. **Sběr a zpracování dat:** 1 milion Kč
 - Mapování služeb
 - Vytvoření a aktualizace znalostní báze po dobu čtyř let
4. **Marketing a komunikace:** 1 milion Kč
 - Informační kampaň pro veřejnost a poskytovatele služeb
 - Školení pro poskytovatele služeb

Celkové odhadované náklady při práci tohoto rozsahu: 8 milionů Kč.

Vytvořený nástroj či nástroje bude třeba v čase udržovat aktuální. Tato část není v rozpočtové rozvaze zohledněna a bude hodně odvislá od zvoleného technického řešení a od náročnosti práce s obsahem, množstvím zapojených stakeholderů apod.

5. Rizika projektu

Riziko	Pravděpodobnost	Dopad	Strategie zmírnění
Nízká adopce nástroje veřejností	Střední	Vysoký	<ul style="list-style-type: none"> - Rozsáhlá informační kampaň - Zapojení komunity a influencerů - Uživatelsky přívětivý design
Nepřesnosti v poskytovaných informacích	Střední	Vysoký	<ul style="list-style-type: none"> - Pravidelná kontrola a aktualizace dat - Systém zpětné vazby od uživatelů - Spolupráce s poskytovateli služeb na aktualizaci
Technické problémy a výpadky	Nízká	Střední	<ul style="list-style-type: none"> - Robustní testování před spuštěním - Záložní systémy a plán obnovy - 24/7 technická podpora
Obavy o ochranu osobních údajů	Vysoká	Střední	<ul style="list-style-type: none"> - Implementace nejlepších praktik v oblasti bezpečnosti dat - Transparentní komunikace o ochraně údajů - Možnost anonymního použití
Nedostatečná spolupráce poskytovatelů služeb	Střední až vysoká	Vysoký	<ul style="list-style-type: none"> - Včasné zapojení klíčových stakeholderů - Demonstrace přínosů pro poskytovatele - Vytvoření pobídek pro spolupráci - doplnění o "analogovou" návadu na klíčová místa jako jsou čekárny, poradny apod.

Závěr a doporučení

Projekt Jarmilka - Osobní průvodkyně sociálně-zdravotní sítě představuje inovativní řešení dlouhodobého problému s dostupností informací o sociálně-zdravotních službách v Jihomoravském kraji. Implementace tohoto projektu přinese:

1. Výrazné zlepšení orientace občanů v dostupných službách již od prvního roku realizace
2. Efektivnější využívání zdrojů v sociální a zdravotní oblasti
3. Zvýšení kvality života obyvatel kraje díky lepšímu přístupu k potřebné podpoře
4. Vytvoření cenné znalostní báze pro strategické řízení služeb v kraji

Doporučujeme schválení tohoto projektu a alokaci potřebných zdrojů pro jeho realizaci. Investice do vývoje osobní digitální průvodkyně představuje důležitý krok k vytvoření moderního, efektivního a na občana orientovaného systému sociálně-zdravotní péče v Jihomoravském kraji.