



JAK VYUŽÍVAT UMĚLOU INTELIGENCI V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Aneb jak to děláme my



OBSAH

Předmluva

Kapitola 1 — Co je umělá inteligence a proč se jí nebát

Kapitola 2 — Kde AI šetří čas: administrativa a dokumentace

Kapitola 3 — AI jako podpora pro vedení a manažerská rozhodnutí

Kapitola 4 — AI v péči o klienty: co ano a co nikdy

Kapitola 5 — Jak jsme začali: náš postup krok za krokem

Kapitola 6 — Etika, bezpečnost a hranice

Závěr: Kde chceme být za tři roky

PŘEDMLUVA

Proč tato brožura existuje

Umělá inteligence není téma budoucnosti. Je to téma dneška. A my jsme se rozhodli, že s ní budeme pracovat vědomě, zodpovědně a nahlas.

Tato brožura vznikla proto, že si myslíme, že sociální služby mají o AI mluvit. Ne čekat, až to za nás rozhodnou technologické firmy nebo zřizovatelé. Ale sami si pojmenovat, co je pro nás přínosné, co je přijatelné a kde jsou naše hranice.

V Domově Jeřabina Pelhřimov jsme začali experimentovat s nástroji umělé inteligence v roce 2024. Začali jsme opatrně – s administrativou, s přípravou textů, s analýzami. Postupně jsme zjišťovali, kde AI skutečně šetří čas a kde přináší nové možnosti, které jsme dříve neměli.

Tato brožura není návod. Je to sdílení. Popis toho, jak to vidíme my, co jsme se naučili, kde jsme udělali chyby a kde nás AI příjemně překvapila. Píšeme ji jako příspěvek do diskuse v komunitě sociálních služeb, která – podle nás – teprve začíná.

Pokud vás tato brožura inspiruje k tomu, abyste udělali první krok, nebo pokud vás v tom potvrdí, splnila svůj účel.

KAPITOLA 1

Co je umělá inteligence a proč se jí nebát

Základní orientace bez technického žargonu

Tato kapitola neslouží k tomu, aby z vás udělala programátory. Slouží k tomu, aby vám dala jistotu, že AI je nástroj – a vy rozhodujete, jak ho používáte.

Umělá inteligence neznamená robota, který nahradí sestru. Neznamená stroj, který bude rozhodovat o klientech. Znamená software, který umí zpracovávat texty, otázky a data – rychle, dostupně a bez přestávky na oběd.

Nejrozšířenější forma AI, se kterou se dnes v praxi pracuje, jsou tzv. velké jazykové modely – systémy jako Claude od společnosti Anthropic nebo ChatGPT od OpenAI. Jsou to programy, které se naučily pracovat s jazykem na základě obrovského množství textů. Umí psát, shrnovat, překládat, odpovídat na otázky, vysvětlovat složité věci srozumitelně, nebo generovat nápady.

To je vše. Nic víc, nic méně. AI neví, co se děje ve světě v reálném čase. Nemá emoce. Nemá vlastní vůli. Může se mýlit – a proto výstupy AI vždy kontroluje člověk.

TŘI NEJČASTĚJŠÍ OBAVY A JAK NA NĚ NAHLÍŽÍME

1. AI nahradí naše pracovníky

Tato obava je lidská a pochopitelná. Ale v sociálních službách je péče o člověka ze své podstaty nenahraditelná strojem. AI může pomoci s přípravou dokumentace, s formulací textu nebo s analýzou dat. Nemůže sednout vedle klienta a držet ho za ruku. Nemůže vycítit, že je dnes neklidný. Nemůže být přítomna.

2. Data klientů nejsou v bezpečí

Tato obava je legitimní a musí řídit každé rozhodnutí o nasazení AI. Naše pravidlo je jednoduché: do AI nevkládáme žádná osobní data klientů. Nikdy. Pracujeme s anonymizovanými texty, obecnými situacemi a vzory. Více o bezpečnosti v kapitole 6.

3. Nevím, jak na to – a je na to pozdě

Na to není nikdy pozdě. Naši pracovníci, kteří s AI začínali, byli ze začátku skeptičtí a technologie jim byla cizí. Dnes ji část z nich používá denně pro konkrétní úkoly a šetří tím desítky minut týdně. Klíčem je začít jednoduše – a nepokoušet se hned vyřešit vše.

„Nejlepší technologie je ta, která udělá vaši práci méně těžkou – a vám samotným ponechá prostor být tam, kde jste nenahraditelní.“

Jaké nástroje AI existují

- Claude (Anthropic) – textový asistent s důrazem na bezpečnost a etiku, preferovaný nástroj Domova
 - Jeřabina
 - ChatGPT (OpenAI) – neznámější AI asistent, vhodný pro psaní a komunikaci
 - Microsoft Copilot – AI integrovaná do Office 365, dostupná v prostředí MS Teams a Wordu
 - Google Gemini – AI asistent od Googlu integrovaný do Workspace nástrojů
- Nás nezajímá, který nástroj je nejlepší. Nás zajímá, který nástroj funguje pro konkrétní úkol, je bezpečný a nás jako tým posouvá dopředu. Různé nástroje mají různé silné stránky.

Co AI zvládá výborně

- Psát a přeformulovat texty (dopisy, dokumenty, zprávy)
- Shrnovat dlouhé materiály do srozumitelné podoby
- Generovat nápady, scénáře a struktury
- Odpovídat na otázky z dostupných dokumentů
- Překládat texty do jiných jazyků nebo jazykových stylů
- Pomáhat s přípravou prezentací a vzdělávacích materiálů

Co AI nedělá a dělat nesmí

- Přijímat rozhodnutí o klientech nebo zaměstnancích
- Pracovat s osobními daty (jména, diagnózy, adresy, rodná čísla)
- Nahrazovat odborný úsudek sociálního pracovníka nebo zdravotníka
- Komunikovat s klienty nebo rodinami přímo a bez lidského dohledu

KAPITOLA 5

Jak jsme začali

Náš postup krok za krokem — co fungovalo a co ne

Tato kapitola je nejpraktičtější. Popisuje, jak konkrétně jsme v Domově Jeřabina zaváděli AI do každodenní praxe — bez grantu, bez externího konzultanta a bez velkolepého projektu.

Začali jsme sami. S jedním nástrojem, jedním testem, jedním pracovníkem, který se nebál. A pak jsme rostli pomalu a záměrně.

V roce 2024 začal ředitel Domova Jeřabina experimentovat s AI asistenty pro svou vlastní práci. Cílem bylo pochopit, co tyto nástroje umí, kde jsou jejich limity a zda mají pro prostředí příspěvkové organizace v sociálních službách skutečný přínos.

Odpověď přišla rychle. Přínos byl reálný. A postupně se přítomnost AI v pracovním procesu rozšiřovala z vedení na vybrané pracovníky.

Fáze 1: Vedení experimentuje samo

Před jakýmkoli zapojením týmu je důležité, aby vedení rozumělo tomu, co zavádí. Nemluvíme z manuálu, ale z vlastní zkušenosti. To dává komunikaci směrem k zaměstnancům autenticitu a věrohodnost.

- Ředitel začal používat AI pro přípravu textů, analýzu situací a přípravu na obtížné rozhovory.
- Testoval různé nástroje a vybral ty, které vyhovely požadavkům bezpečnosti a přidané hodnoty.
- Po třech měsících pravidelného používání byl schopen konkrétně popsat přínosy a rizika.

Fáze 2: Dobrovolní průkopníci v týmu

Druhým krokem bylo oslovit pracovníky, kteří projeví přirozený zájem o technologie nebo o zefektivnění své práce. Ne povinně. Ne plošně. Jen ti, kteří chtěli.

Tito první uživatelé dostali základní orientaci, jasná pravidla (zejména ohledně dat klientů) a prostor experimentovat. Sdíleli své zkušenosti na pravidelných setkáních.