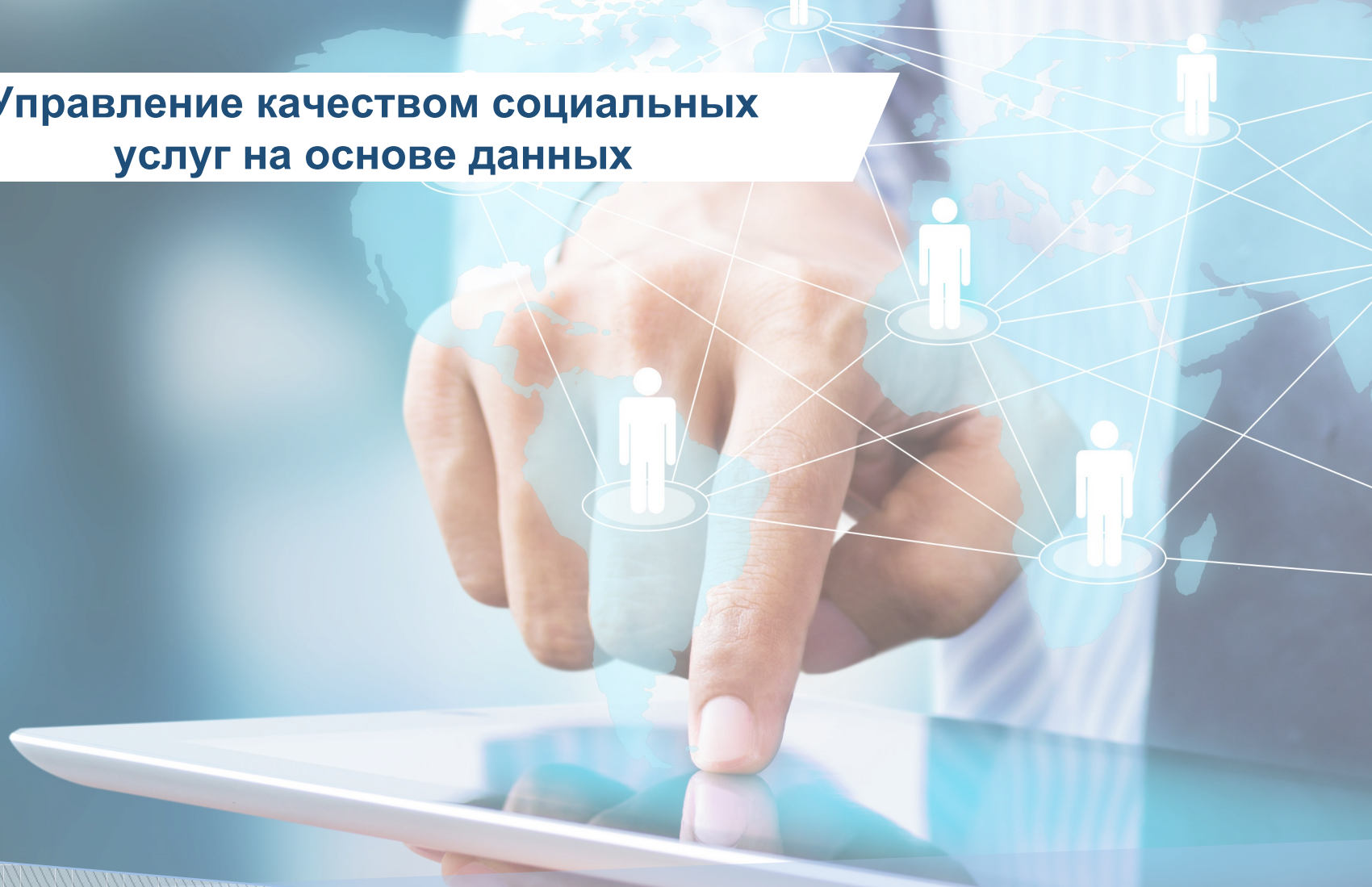


Управление качеством социальных услуг на основе данных



Алексей Галюжин

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ



ЦЕЛИ ПРОЕКТА

Обеспечение эффективного контроля за процессом оказания социальных услуг

Оптимизация использования бюджетных средств за счет неэффективных расходов

Создание электронной базы учета получателей и оказанных социальных услуг

Расширение возможности электронных платежей на дому через социальную карту москвича

Электронный документооборот

УЧАСТНИКИ ПРОЕКТА

ГБУ ТЦСО «Южнопортовый» (15 работников/мес.)

ГБУ ТЦСО «Коломенское» (14 работников/мес.)

ГБУ ТЦСО «Орехово» (14 работников/мес.)

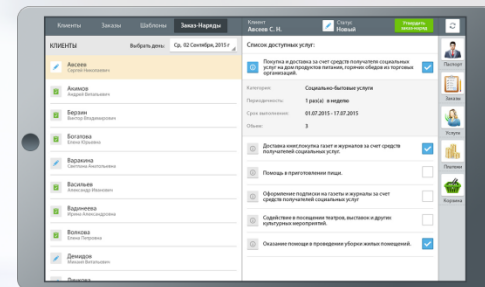
ГБУ ТЦСО «Восточное Измайлово» (14 работников/мес.)

ГБУ ТЦСО «Новогиреево» (8 работников/мес.)

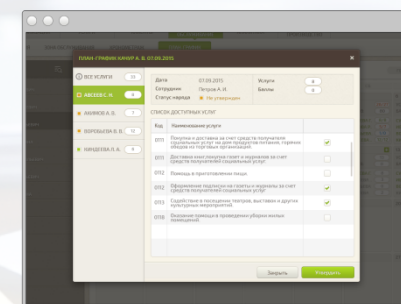
ПОРЯДОК РАБОТЫ



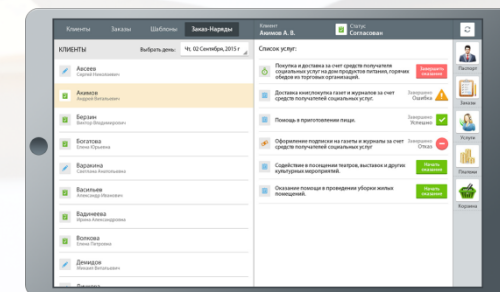
Составление плана оказания социальных услуг на предстоящий день



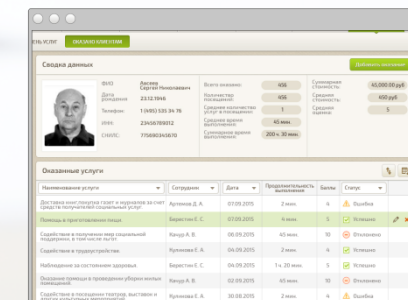
Корректировка и утверждение плана



Оказание социальных услуг



Составление отчетности по оказанным услугам





Повышение качества предоставляемых социальных услуг



Оптимизация рабочего процесса социальных работников



Повышение эффективности управленческого процесса



Создание функциональной электронной базы получателей социальных услуг





Составление индивидуальных программ предоставления социальных услуг и их корректировка в электронном виде



Получение обратной связи от получателей социальных услуг о качестве оказанных услуг с использованием современных технологий



Стандартизация порядка оказания социальных услуг через разработку и хранение технологических карт социальных услуг



Электронное хранение и упорядочивание информации об оказываемых социальных услугах, что позволяет быстро и достоверно предоставить данную информацию получателю социальных услуг

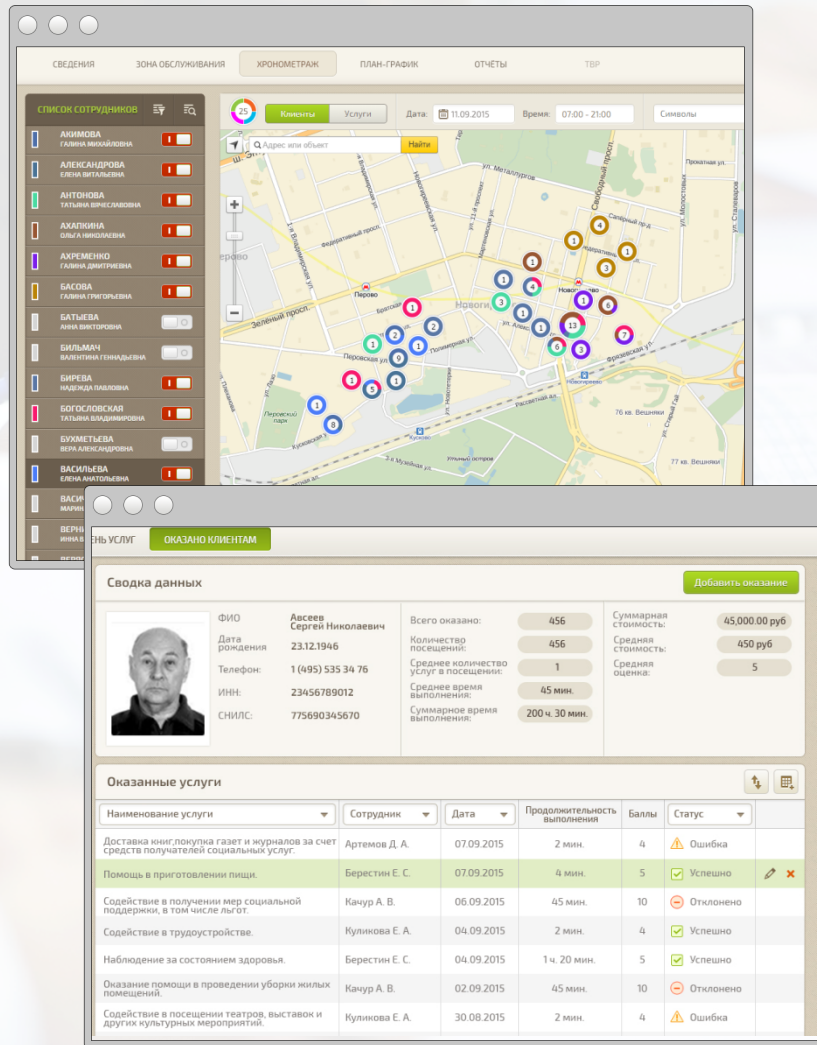
The screenshot displays the SOC CAPITAL software interface, which is used for managing social services. The interface is divided into several sections:

- Top Navigation Bar:** Includes tabs for 'ОБ ОРГАНИЗАЦИИ', 'ПОЛЬЗОВАТЕЛИ', 'ИНФОРМАТ', 'МЕРОПРИЯТИЯ', 'КАДРЫ', 'КЛИЕНТЫ', and 'СОТРУДНИКИ'.
- Left Sidebar:** Contains a list of clients (КЛИЕНТЫ) with names like Александров П. А., Владимиров А. Д., Петров П. А., Константинов В. В., Владимиров А. Д., Бондаренко Л. И., Иванов С. Т., and Петров П. А.
- Main Content Area:**
 - Текущая программа (Current Program):** Displays details for a specific program, including the number (1234567890123), form (Стационарно), and status (Текущая).
 - Оказанные услуги (Provided Services):** A table showing the frequency and category of services provided to clients.
 - Технологические карты (Technological Cards):** A section for managing service standards, including a list of services (УСЛУГИ) and a table for 'Помощь в оформлении документов на дому' (Help with document preparation at home).

Услуга	Категория	Периодичность	Период (срок) выполнения
Наименование услуги	Социально-бытовые	2 раза в неделю	02.03.2014 - 02.06.2014
Наименование услуги	Социально-бытовые		
Наименование услуги	Социально-бытовые		
Наименование услуги	Социально-бытовые	3 раза в неделю	02.03.2014 - 02.06.2014
Наименование услуги	Социально-бытовые	1 раз в месяц	02.03.2014 - 02.06.2014

Форма	Группа населения	Документы
Бесплатная	Группа населения 1	Перечень документов
	Группа населения 2	
	Группа населения 3	
Платная	Группа населения 1	Перечень документов
	Группа населения 2	
Льготная 1	Группа населения 1	Перечень документов
	Группа населения 2	
	Группа населения 3	
Льготная 2	Группа населения 1	Перечень документов
	Группа населения 2	
	Группа населения 3	
	Группа населения 4	

ОПТИМИЗАЦИЯ РАБОЧЕГО ПРОЦЕССА СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ



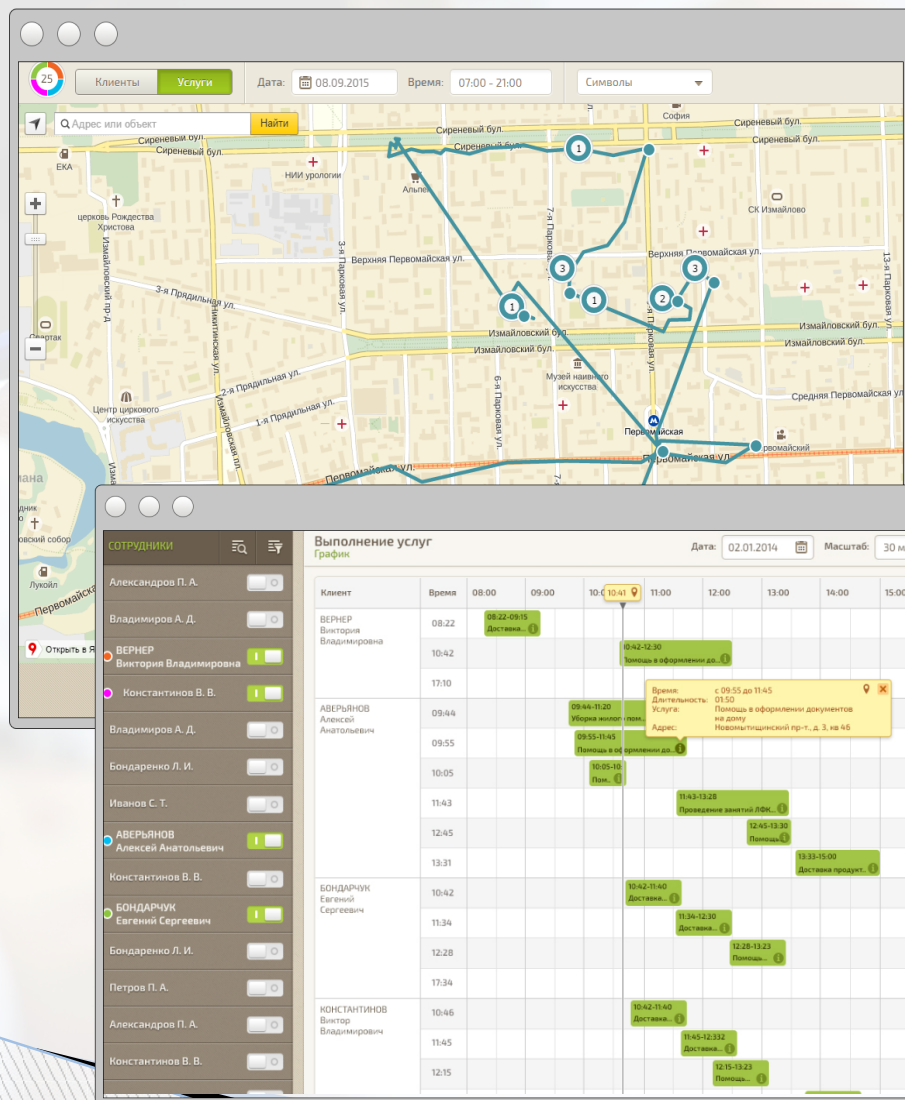
Формирование зон обслуживания социальных работников в зависимости от количества социальных услуг, в которых нуждаются их получатели, и мест их проживания

Обеспечение возможности отслеживания процесса предоставления социальных услуг, в том числе перемещений социальных работников с использованием системы геопозиционирования

Формирования статистических данных и форм отчетности об оказанных социальных услугах в автоматизированном режиме

Возможность оплаты социальных услуг с использованием электронных средств платежа

ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО ПРОЦЕССА



Контроль рабочего времени социальных работников



Обеспечение эффективной обратной связи с получателями социальных услуг



Планирование приобретения необходимого инвентаря на основе анализа статистики оказанных услуг



Автоматизированное составление статистических отчетов об оказанных услугах как в общем по учреждению, так и в отношении конкретного получателя социальных услуг или социального работника

СОЗДАНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ БАЗЫ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ



Возможность получения информации о получателе социальных услуг из личной электронной карточки, в том числе его фото



Возможность прикрепления получателей социальных услуг к социальным работникам



Возможность построения и хранения в электронном виде индивидуальной карты оказания услуг для каждого получателя социальных услуг



Возможность построения типовой потребительской корзины для каждого получателя социальных услуг на основе анализа журнала заказов услуг

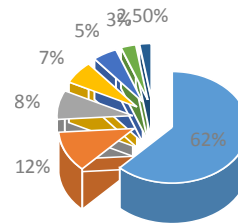
Скриншот веб-приложения 'SOC CAPITAL'. В верхней части меню: ОБ ОРГАНИЗАЦИЮ, ПОЛЬЗОВАТЕЛИ, ИНФОРМАТ, МЕРОПРИЯТИЯ, КАДРЫ, КЛИЕНТЫ, СОЦ. В разделе 'КЛИЕНТЫ' слева список имен, справа — карточка клиента 'Есеев Сергей Николаевич' с фото, ФИО, датой рождения (23.12.1946), телефоном (1 (495) 535 34 76), ИНН (23456789012), СНИЛС (775690345670), адресом (Москва, ФРЯЗЕВСКАЯ, 15к.3, кв. 215).

Скриншот окна 'РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦ. УСЛУГ'. В левом столбце список клиентов, в правом — таблица с адресами и статусом.

ФИО клиента	Адрес	
БИКМУЛИНА ПРАСКОВЬЯ СЕМЕНОВНА	ул. КУСКОВСКАЯ, д. 23к.1	<input checked="" type="checkbox"/>
БУЛЬКИНА МАРИЯ НИКОЛАЕВНА	ул. ПЕРОВСКАЯ, д. 55	<input checked="" type="checkbox"/>
ГРОШИКОВА ВАЛЕНТИНА ЛЕОНИДОВНА	ул. УТРЕННЯЯ, д. 10к.1	<input checked="" type="checkbox"/>
ДМИТРИЕВА ДИАЛЕКТИНА ГЕОРГИЕВНА	ул. УТРЕННЯЯ, д. 10к.2	<input checked="" type="checkbox"/>
КОТОВА ТАМАРА ПАВЛОВНА	ул. ПЕРОВСКАЯ, д. 51	<input checked="" type="checkbox"/>
ФАЙДЕЛЬ ТАМАРА АЛЕКСАНДРОВНА	ул. ПЕРОВСКАЯ, д. 56/55	<input checked="" type="checkbox"/>

ПЕРВЫЕ ИТОГИ

(соотношение оказанных услуг 1 уровня из 87589 единиц)



■ Покупка продуктов питания

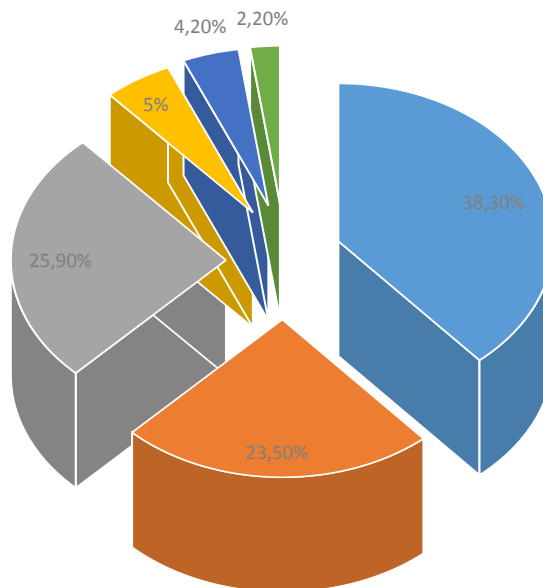
■ Покупка промтоваров

■ Оплата жилого помещения

■ Оказание помощи в уборке

■ Доставка книг, покупка газет

ПЕРВЫЕ ИТОГИ (соотношение оказанных услуг 2 уровня из 30576 единиц)



- Обеспечение лекарственными препаратами
- Наблюдение за состоянием здоровья
- Содействие в оказании медицинской помощи
- Содействие в получении МСП
- Содействие в получении услуг торговли, ЖКХ и др.

Покупка и доставка за счет средств получателя социальных услуг на дом продуктов питания, горячих обедов из торговых организаций

Содействие в обеспечении по заключению медицинской организации лекарственными препаратами и медицинскими изделиями

Наблюдение за состоянием здоровья

Содействие в оказании медицинской помощи



ВЕБ-ПРИЛОЖЕНИЕ

Заведующий подразделением:

- Регистрация получателей социальных услуг
- Планирование рабочего времени сотрудников
- Ведение индивидуальной программы получателя социальных услуг
- Просмотр хронометража по перемещению сотрудников
- Просмотр получателей социальных услуг и оказания социальных услуг на карте
- Ведение отчетной документации
- Ведение упорядоченной системы категорий услуг и технологических карт



МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ

Социальный сотрудник

- Просмотр профиля получателя социальных услуг
- Создание план графиков для оказания услуг
- Регистрация оказаний услуг
- Просмотр оказанных услуг
- Заказ платных услуг
- Оплата ЖКХ
- Запись на прием к врачу
- Заказ продуктов и товаров
- Формирование отчетов по оказанным услугам

Можно добавлять новые роли и пользователей, к примеру, близких родственников.

Система будет дорабатываться в зависимости от потребностей и важности функционала.

Повышение интенсивности труда социальных работников

(до 30 процентов за 3 месяца)

Создание эффективной системы контроля

**Создание объективных условий для оптимизации
штатной численности учреждений**

- планировать заведующими отделениями социального обслуживания на дому рабочее время социальных работников, составлять график предоставления социальных услуг, проводить хронометраж рабочего времени и осуществлять контроль деятельности социальных работников, рационально формировать зоны обслуживания получателей социальных услуг;
- **снизить трудоемкость учета**, оказываемых услуг социальными работниками **на 10 %**, время, затрачиваемое на посещение получателей социальных услуг социальным работником, снизилось с 75 часов в месяц до 67 часов;
- отказаться от заполнения дневника социального работника и подтверждать оказание услуг социальной картой москвича, **исключить ошибки в отчетной документации**, на заполнение дневника социального работника в электронном виде в месяц **экономить около 11 часов на одного социального работника**;

- дистанционно оказывать социальные услуги, в том числе осуществлять запись к врачу получателя социальных услуг через систему ЕМИАС, оплачивать коммунальные и другие услуги через банковские платежные системы, что в свою очередь экономит дополнительное время при оказании социальных услуг;

В целом при использовании планшета социальный работник экономит до 35 часов рабочего времени в месяц. Время, затрачиваемое на перемещение социальных работников, сократилось с 168 до 161 часа в месяц.

Возросло суммарное количество оказанных услуг социальными работниками за 5 месяцев с 5 493 до 7 079 услуг. Среднее количество оказанных услуг одним социальным работником за месяц увеличилось с 499 до 582 услуг.



<https://www.facebook.com/galnet777>