

Управление качеством социальных услуг на основе данных



Алексей Галюжин

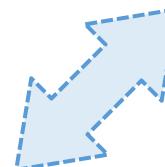
ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ



Банк Москвы



ЭЛЕКТРОННОЕ
ПРАВИТЕЛЬСТВО
ГОСУСЛУГИ



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

Клиенты Заказы Шаблоны Заказ-Наряды Клиент Алексей С. Н. Список доступных услуг:

Лицензия и доставка за счет средств получателей социальных услуг из бюджета муниципального образования или портфеля организаций	<input checked="" type="checkbox"/>
Социально-бытовые услуги	<input type="checkbox"/>
Прием и выявление лиц	<input type="checkbox"/>
Трансферты и налоги	<input type="checkbox"/>
Доставка инвентаря и имущества за счет средств получателей социальных услуг	<input type="checkbox"/>
Помощь в привлечении лиц	<input type="checkbox"/>
Обеспечение подачи заявок и жалоб за счет средств получателей социальных услуг	<input type="checkbox"/>
Содействие в поиске места жительства, мест работы и других кредитных организаций	<input type="checkbox"/>
Оказание помощи в прохождении ряда жития помещений.	<input checked="" type="checkbox"/>

Категории: Аксессуары, Академия, Барзин, Богданова, Варварина, Васильев, Варварчева, Волкова, Денисова.

Периодичность: Ежедневно, Каждые 3 дня, Каждые 7 дней, Каждые 15 дней, Каждые 30 дней, Каждые 60 дней, Каждые 90 дней, Каждые 180 дней, Каждые 360 дней.

Срок выполнения: 01.07.2015 - 17.07.2015

Объем: 3

Список доступных услуг:

- Лицензия и доставка за счет средств получателей социальных услуг из бюджета муниципального образования или портфеля организаций
- Социально-бытовые услуги
- Прием и выявление лиц
- Трансферты и налоги
- Доставка инвентаря и имущества за счет средств получателей социальных услуг
- Помощь в привлечении лиц
- Обеспечение подачи заявок и жалоб за счет средств получателей социальных услуг
- Содействие в поиске места жительства, мест работы и других кредитных организаций
- Оказание помощи в прохождении ряда жития помещений.



Корректировка и утверждение плана

Клиенты Заказы Шаблоны Заказ-Наряды Клиент Алексей А. В. Список доступных услуг:

Лицензия и доставка за счет средств получателей социальных услуг из бюджета муниципального образования или портфеля организаций	<input checked="" type="checkbox"/>
Социально-бытовые услуги	<input type="checkbox"/>
Прием и выявление лиц	<input type="checkbox"/>
Трансферты и налоги	<input type="checkbox"/>
Доставка инвентаря и имущества за счет средств получателей социальных услуг	<input type="checkbox"/>
Помощь в привлечении лиц	<input type="checkbox"/>
Обеспечение подачи заявок и жалоб за счет средств получателей социальных услуг	<input type="checkbox"/>
Содействие в поиске места жительства, мест работы и других кредитных организаций	<input type="checkbox"/>
Оказание помощи в прохождении ряда жития помещений.	<input type="checkbox"/>

Категории: Аксессуары, Академия, Барзин, Богданова, Варварина, Васильев, Варварчева, Волкова, Денисова.

Периодичность: Ежедневно, Каждые 3 дня, Каждые 7 дней, Каждые 15 дней, Каждые 30 дней, Каждые 60 дней, Каждые 90 дней, Каждые 180 дней, Каждые 360 дней.

Срок выполнения: 01.07.2015 - 17.07.2015

Объем: 3

Список доступных услуг:

- Лицензия и доставка за счет средств получателей социальных услуг из бюджета муниципального образования или портфеля организаций
- Социально-бытовые услуги
- Прием и выявление лиц
- Трансферты и налоги
- Доставка инвентаря и имущества за счет средств получателей социальных услуг
- Помощь в привлечении лиц
- Обеспечение подачи заявок и жалоб за счет средств получателей социальных услуг
- Содействие в поиске места жительства, мест работы и других кредитных организаций
- Оказание помощи в прохождении ряда жития помещений.



Оказание социальных услуг

Клиенты Заказы Шаблоны Заказ-Наряды Клиент Алексей А. В. Список услуг:

Лицензия и доставка за счет средств получателей социальных услуг из бюджета муниципального образования или портфеля организаций	<input checked="" type="checkbox"/>
Социально-бытовые услуги	<input type="checkbox"/>
Прием и выявление лиц	<input type="checkbox"/>
Трансферты и налоги	<input type="checkbox"/>
Доставка инвентаря и имущества за счет средств получателей социальных услуг	<input type="checkbox"/>
Помощь в привлечении лиц	<input type="checkbox"/>
Обеспечение подачи заявок и жалоб за счет средств получателей социальных услуг	<input type="checkbox"/>
Содействие в поиске места жительства, мест работы и других кредитных организаций	<input type="checkbox"/>
Оказание помощи в прохождении ряда жития помещений.	<input type="checkbox"/>

Категории: Аксессуары, Академия, Барзин, Богданова, Варварина, Васильев, Варварчева, Волкова, Денисова.

Периодичность: Ежедневно, Каждые 3 дня, Каждые 7 дней, Каждые 15 дней, Каждые 30 дней, Каждые 60 дней, Каждые 90 дней, Каждые 180 дней, Каждые 360 дней.

Срок выполнения: 01.07.2015 - 17.07.2015

Объем: 3

Список доступных услуг:

- Лицензия и доставка за счет средств получателей социальных услуг из бюджета муниципального образования или портфеля организаций
- Социально-бытовые услуги
- Прием и выявление лиц
- Трансферты и налоги
- Доставка инвентаря и имущества за счет средств получателей социальных услуг
- Помощь в привлечении лиц
- Обеспечение подачи заявок и жалоб за счет средств получателей социальных услуг
- Содействие в поиске места жительства, мест работы и других кредитных организаций
- Оказание помощи в прохождении ряда жития помещений.



Составление отчетности по оказанным услугам

Сводка данных

ФИО	Лицензия и доставка за счет средств получателей социальных услуг из бюджета муниципального образования или портфеля организаций	Всего времени	450	Суммарная стоимость	45 000 руб.
Дата	23.12.1994	Количество	450	Средняя стоимость	100 руб.
Телефон	11(495) 533 34 78	Сроки выполнения	1	Средний срок	5
СНИЛС	715680340470	Сроки выполнения	200 + 50 мес.	Суммарное время	200 мес.

Направленность услуг:

Согласовано	Дата	Приоритетность выполнения	Баланс	Статус
Помощь в привлечении лиц	Барзин С. С.	07.07.2015	2 мес.	Активен
Содействие в поиске места жительства, мест работы и других кредитных организаций	Барзин С. С.	07.07.2015	4 мес.	Завершен
Содействие в получении места жительства, мест работы и других кредитных организаций	Каптер А. В.	06.07.2015	45 мес.	Завершен
Содействие в получении места жительства, мест работы и других кредитных организаций	Куприянова Е. А.	06.07.2015	2 мес.	Завершен
Наблюдение за состоянием здоровья	Барзин С. С.	04.07.2015	7 мес.	Активен
Оказание помощи в прохождении ряда жития помещений	Барзин С. С.	02.07.2015	45 мес.	Завершен
Содействие в поиске места жительства, мест работы и других кредитных организаций	Куприянова Е. А.	30.06.2015	2 мес.	Завершен

Описание помех в прохождении ряда жития помещений:

Барзин С. С.	02.07.2015	45 мес.	Завершен
Куприянова Е. А.	30.06.2015	2 мес.	Завершен

ПРЕИМУЩЕСТВА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ НОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ



Повышение качества предоставляемых социальных услуг



Оптимизация рабочего процесса социальных работников



Повышение эффективности управленческого процесса



Создание функциональной электронной базы получателей социальных услуг



ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ 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 two windows of the SOC CAPITAL software. The top window, titled 'Индивидуальная программа' (Individual Program), shows a list of clients (Alexandrov P. A., Vladimirov A. D., Petrov P. A., Konstantinov V. B., Vladimirov A. D., Bondarenko L. I., Ivanov S. T., Petrov P. A.) and a table of services provided (345 entries). The bottom window, titled 'ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ КАРТЫ' (Technological Cards), shows a list of services (Delivery of correspondence, Conducting LFK in TCSO, Assistance in filling out documents at home, Haircut, Delivery of newspapers and magazines, Measurement of arterial pressure, Filling out medical procedures, Preparation for a medical visit, Change of bedding, Haircut, Assistance in using toilet facilities) and a table of service delivery forms.

ОПТИМИЗАЦИЯ РАБОЧЕГО ПРОЦЕССА СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ

СВЕДЕНИЯ ЗОНА ОБСЛУЖИВАНИЯ ХРОНОМЕТРАЖ ПЛАН-ГРАФИК ОТЧЕТЫ ТВР

СПИСОК СОТРУДНИКОВ

ФИО	Группа	Статус
АКИМОВА Галина Михайловна	1	Включен
АЛЕКСАНДРОВА Елена Витальевна	1	Включен
АНТОНОВА Татьяна Викторовна	1	Включен
АХАЧИШВИЛИ Ольга Николаевна	1	Включен
АКРЕМЕНКО Галина Дмитриевна	1	Включен
БАСОВА Галина Григорьевна	1	Включен
БАТЬЕВА Ани Викторовна	1	Включен
БИЛЬМАН Валентина Геннадьевна	1	Включен
БИРСКАЯ Надежда Павловна	1	Включен
БОГОСЛОВСКАЯ Татьяна Владимировна	1	Включен
БУХМЕСТЬЕВА Вера Александровна	1	Включен
ВАСИЛЬЕВА Елена Антоновна	1	Включен
ВАСИЛЬЕВА Ирина Геннадьевна	1	Включен
ВЕРНИК Ирина	1	Включен

Клиенты Услуги Дата: 10.09.2015 Время: 07:00 - 21:00 Символы

Адрес или объект: Район

Есть УСЛУГИ ОКАЗАНО КЛИЕНТАМ

Сводка данных

	ФИО: Аксенов Сергей Николаевич Дата рождения: 23.12.1946 Телефон: 1(495) 535 34 76 ИНН: 23456789012 СНИЛС: 775690345670	Всего оказано: 456 Количество поездок: 456 Среднее количество услуг в посещении: 1 Среднее время выполнения: 45 мин. Суммарное время выполнения: 200 ч. 30 мин.	Суммарная стоимость: 45.000.00 руб Средняя стоимость: 450 руб Средняя оценка: 5
--	---	---	---

Добавить оказание

Оказанные услуги

Наименование услуги	Сотрудник	Дата	Продолжительность выполнения	баллы	Статус
Доставка книг, периодики газет и журналов за счет средств получателей социальных услуг.	Артемов Д. А.	07.09.2015	2 мин.	4	⚠ Ошибка
Помощь при приготовлении пищи.	Берестин Е. С.	07.09.2015	4 мин.	5	✅ Успешно
Содействие в получении мер социальной поддержки, в том числе льгот.	Канчуру А. В.	06.09.2015	45 мин.	10	🔴 Отклонено
Содействие в трудоустройстве.	Куликова Е. А.	04.09.2015	2 мин.	4	✅ Успешно
Наблюдение за состоянием здоровья.	Берестин Е. С.	04.09.2015	1ч. 20 мин.	5	✅ Успешно
Оказание помощи в проведении уборки жилых помещений.	Канчуру А. В.	02.09.2015	45 мин.	10	🔴 Отклонено
Содействие в посещении театров, выставок и других культурных мероприятий.	Куликова Е. А.	30.08.2015	2 мин.	4	⚠ Ошибка

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

The screenshot displays two windows of a software application. The top window is a map view showing a route with several stops marked by blue circles labeled '1', '2', and '3'. The bottom window is a 'Выполнение услуг' (Service Delivery) grid for February 1, 2014. It lists clients, their names, and various service tasks with specific times and descriptions. For example, for client 'ВЕРНЕР Виктория Владимировна', tasks include 'Доставка...' at 08:22-09:15 and 'Помощь в оформлении до...' at 08:42-12:30.



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

The screenshot displays two windows of the SOC CAPITAL software. The top window shows a list of clients on the left and detailed information for 'Клиент Евсеев Сергей Николаевич' on the right, including a photo, contact details, and address information. The bottom window shows a map of a residential area with a list of clients and their addresses, each with a green checkbox next to it.

Сведения

Индивидуальная программа

Банковские карты

Оплаты

Заказ товаров

Платные услуги

Клиенты

ФИО

Дата рождения

Телефон

ИНН:

СНИЛС:

Населенный пункт:

Улица:

Дом, корпус, строение:

Квартира:

АКИМОВ АЛЕКСАНДР АНАТОЛЬЕВИЧ

АВЕРЬЯНОВА ЛЮБОВЬ СЕРГЕЕВНА

АВСЕЕВ СЕРГЕЙ НИКОЛАЕВИЧ

АКИМОВ АНДРЕЙ ВИТАЛЬЕВИЧ

БЕРЗИН ВИКТОР ВЛАДИМИРОВИЧ

БОГАТОВА ЕЛЕНА ОРБЕВНА

ВАРАКИНА СВЕТЛАНА АНАТОЛЬЕВНА

ВАСИЛЬЕВ АЛЕКСАНДР ИВАНОВИЧ

ВАДИНЕЕВА ИРИНА АЛЕКСАНДРОВНА

ВОЛКОВА

Евсеев Сергей Николаевич

23.12.1946

1 (495) 535 34 76

23456789012

775690345670

Москва

ФРязевская

15к.3

215

8 АКИМОВА ГАЛИНА МИХАЙЛОВНА

БИКМУЛИНА ПРАСКОВЬЯ СЕМЕНОВНА

БУЛЫКИНА МАРИЯ НИКОЛАЕВНА

ГРОШИКОВА ВАЛЕНТИНА ЛЕОНИДОВНА

ДМИТРИЕВА ДИАЛЕКТИНА ГЕОРГИЕВНА

КОТОВА ТАМАРА ПАВЛОВНА

ФАЙДЕЛЬ ТАМАРА АЛЕКСАНДРОВНА

ул. КУСКОВСКАЯ , д. 23к.1

ул. ПЕРОВСКАЯ , д. 55

ул. УТРЕННЯЯ , д. 10к.1

ул. УТРЕННЯЯ , д. 10к.2

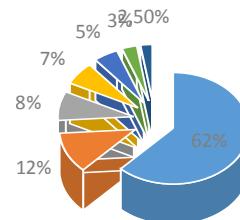
ул. ПЕРОВСКАЯ , д. 51

ул. ПЕРОВСКАЯ , д. 56/55

Закрыть

ПЕРВЫЕ ИТОГИ

(соотношение оказанных услуг 1 уровня из 87589 единиц)



■ Покупка продуктов питания

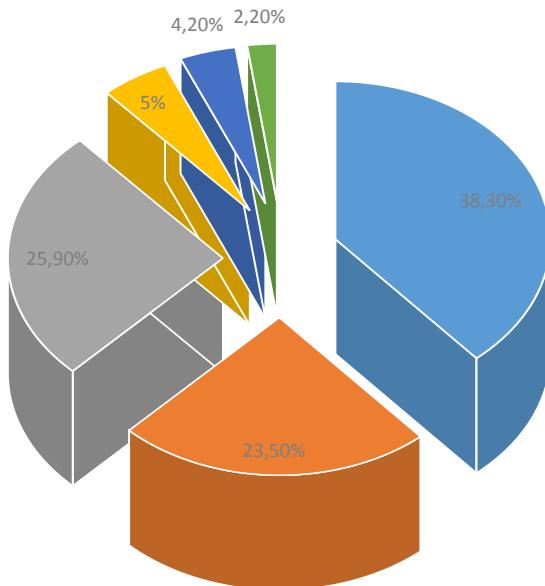
■ Покупка промтоваров

■ 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.

НАИБОЛЕЕ ВОСТРЕБОВАННЫЕ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Покупка и доставка за счет 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

Пользовательские роли



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.



ОСНОВНЫЕ ИТОГИ

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>