

## **Проект «Бережливая социальная работа» Муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» муниципального образования «Город Зверево» Ростовской области**

Проект "Бережливая социальная работа" является неотъемлемой частью общей системы управления деятельностью учреждения по предоставлению социальных услуг. Проект предназначен для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как надежного и порядочного исполнителя социальных услуг. Внедрение проекта "Бережливая социальная работа" позволит учреждению без значительных дополнительных вложений улучшить качество предоставляемых социальных услуг, повысить удовлетворенность населения социальной помощью, сократить сроки предоставления мер социальной поддержки, улучшить условия труда работников.

Основными целями внедрения проекта "Бережливая социальная работа" являются:

- повышение конкурентоспособности учреждения, посредством сохранения имиджа надежного и гарантированного поставщика социальных услуг;
- предоставление каждому получателю социальных услуг оптимального комплекса современных социальных услуг в соответствии с его индивидуальными потребностями;
- возможность оперативно подстраиваться под изменение потребностей и оказывать необходимые социальные услуги;
- определение индивидуального подхода к каждому из получателей социальных услуг;
- вовлечение персонала учреждения в деятельность по улучшению в области качества и бережливого производства.

Для достижения поставленных целей необходимо решить ряд задач:

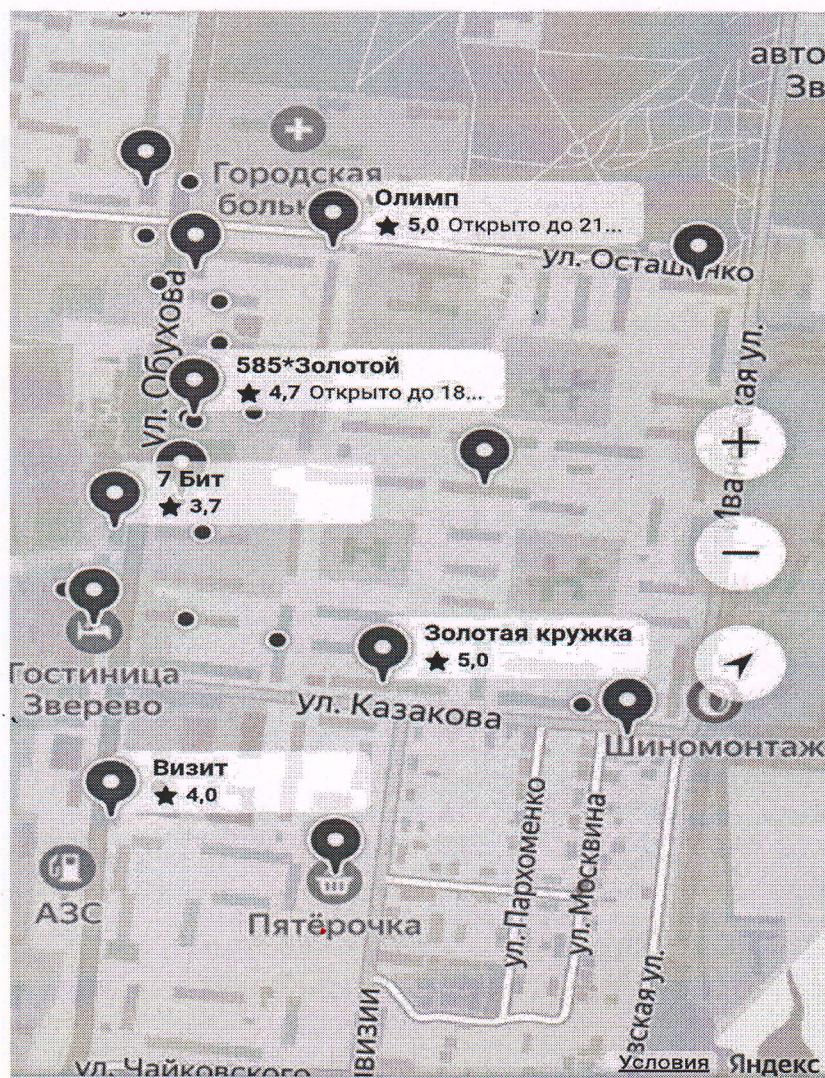
- реализация профессиональной компетенции работников учреждения;
- реализация мероприятий, направленных на обеспечение безбарьерного доступа для маломобильных групп населения;
- обеспечение информационной открытости учреждения;
- удовлетворение заявленной потребности в социальных услугах;
- реализация мероприятий, направленных на обеспечение безопасности предоставляемых услуг;
- обеспечение обратной связи с получателями социальных услуг (оценка качества работы учреждения, мониторинг уровня удовлетворенности качеством и доступностью предоставляемых услуг);

- разработка и внедрение инновационных технологий социального обслуживания.

Проект "Бережливая социальная работа" в Муниципальном бюджетном учреждении "Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов" города Зверево внедрен с 01 апреля 2024 года. Проект работает по направлению "Покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом продуктов питания, лекарственных средств и изделий медицинского назначения, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода и реабилитации, книг, газет, журналов до 7 кг.". В проекте приняли участие 50 получателей социальных услуг. Внедрение проекта позволило сократить время на выполнение услуг с 70 минут до 60 минут. Удовлетворенность граждан пожилого возраста от оказанных услуг составила 100%.

С целью внедрения проекта была проведена следующая работа:

1. С целью визуализации рабочего процесса разработаны карты, на которых отмечены адреса проживания 50 получателей социальных услуг, близлежащие магазины, торговые точки и аптеки.
2. Составлен маршрут передвижения социальных работников.
3. Проведен детальный анализ потребностей в услугах.



С целью планомерного внедрения проекта рабочей группой проекта разработана карточка оптимизации процесса оказания услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам в части обеспечения продуктами питания, лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения, промышленными товарами первой необходимости, средствами санитарии и гигиены, средствами ухода и реабилитации, книгами, газетами, журналами до 7кг. В карточке обозначены вовлеченные лица, цели и плановый эффект, ключевые события проекта( Приложение №1).

На основании картирования текущего состояния процесса составлена блок-схема оптимизации процесса оказания услуг (Приложение №2).

Проанализировав все издержки и потери, выполнено новое картирование целевого состояния процесса оптимизации в связи с экономией времени на выполнение услуги " Покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом продуктов питания, лекарственных средств и изделий медицинского назначения, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода и реабилитации, книг, газет, журналов до 7 кг." в близлежащих магазинах, торговых точках и аптеках (Приложение №3).

С целью визуального управления процессом разработаны памятки "Оказания социальных услуг в рамках реализации проекта". В памятках обозначены основные моменты, на которые социальный работник должен обратить внимание при выполнении своих трудовых обязанностей.

#### **Памятка (инструкция) для стандартизации процесса оказания социальных услуг**

1. Приступая к обслуживанию граждан пожилого возраста, подробно изучить индивидуальную программу социального обслуживания граждан пожилого возраста, которые закреплены приказом " О закреплении обслуживаемых за социальным работником на норму нагрузки"
2. Распределить потоки ( по видам услуг, по дням недели, по обслуживаемым)
3. Провести визуализацию участка ( место жительства всех обслуживаемых)
4. Проанализировать локацию всех значимых торговых точек, которые будут задействованы в процессе выполнения социального обслуживания
5. Составить график посещения граждан пожилого возраста, с учетом всех вышеперечисленных условий
6. Ознакомить обслуживаемых с графиком посещений

С целью анализа удовлетворенности предоставлением социальных услуг, временем оказания услуг, периодичностью предоставления услуг и качеством оказываемых услуг проведено анкетирование получателей социальных услуг.

## ИТОГИ АНКЕТИРОВАНИЯ

№ п/п	Вопрос	Да, удовле творен (чел.)	Скорее да (чел.)	Скорее нет (чел.)	Нет, не удовле творен (чел.)
1	Удовлетворены ли Вы в целом предоставлением социальной услуги "Покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом продуктов питания, лекарственных средств и изделий медицинского назначения, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода и реабилитации, книг, газет, журналов до 7 кг."?	42	8	0	0
2	Удовлетворены ли Вы временем оказания данной услуги?	50	0	0	0
3	Удовлетворены ли Вы ведением отчетной документации (представленные чеки, журнал социального работника)?	35	15	0	0
4	Удовлетворены ли Вы качеством оказываемой услуги (работой социального работника)?	50	0	0	0
5	Удовлетворены ли Вы периодичностью предоставления социальной услуги?	50	0	0	0
6	Как Вам удобно осуществлять заявку по предоставлению данной социальной услуги	При посещении 20	По телефону 30		