



ЦЭПВО



РОСАТОМ

Проект «Оптимизация процесса оказания социальных услуг на дому»

Цель – сокращение времени на организационные мероприятия до посещения получателя социальных услуг; увеличение времени посещения получателя социальных услуг на дому.

Заказчик проекта:

- граждан, признанные нуждающимися в социальном обслуживании на дому;**
- Сергеева О.В. руководитель департамента социальной защиты Воронежской области**

Руководитель проекта:

Якубович С.В. – начальник отдела оказания социальных услуг на дому КУВО «УСЗН Советского района г. Воронежа»

Куратор от ГК «Росатом»

Курин К.А.

Куратор от КУ ВО «Центр эффективности правительства Воронежской области» Лещенко Е.В.

31.07.2023

г. Воронеж



Команда проекта «Оптимизация процесса оказания социальных услуг на дому»



**Алексеева Елена
Леонидовна**



**Шабанова
Любовь Васильевна**



**Кононова
Елена Михайловна**



**Якубович Светлана
Валерьевна**



**Титарева Галина
Борисовна**



**Пономарева Светлана
Анатольевна**



Паспорт проекта «Оптимизация процесса оказания социальных услуг на дому»



ПАСПОРТ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОЕКТА				БЕРЕЖЛИВОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО	
«Оптимизация процесса оказания социальных услуг на дому»					
СОГЛАСОВАНО Владелец процесса		Шабанова Л.В. ФИО		УТВЕРЖДАЮ Заказчик проекта	
				Сергеева О.В. ФИО	
Описание проекта				Потребитель	
Область применения: социальная защита				Потребитель: граждане, признанные нуждающимися в социальном обслуживании на дому	
Периметр проекта: казенное учреждение Воронежской области «Управление социальной защиты населения Советского района г. Воронежа»				Ценность для потребителя: Увеличение времени на оказание социальных услуг на дому.	
Границы проекта: от получения социальным работником заявки на оказание социальной услуги до выполнения услуги				Обоснование выбора	
Команда проекта				Описание проблем:	
Руководитель проекта: Якубович С.В.				1. Удалённость адресов получателей социальных услуг друг от друга	
Команда проекта: Алексеева Е.Л., Шабанова Л.В., Кононова Е.М., Якубович С.В., Титарева Г.Б., Пономарева С.А.,				2. Потеря времени социального работника при длительном переходе (проезде) от одного получателя социальной услуги к другому.	
Кураторы проекта: Курин К.А., Лещенко Е.В.				3. Недостаточное количество времени для оказания услуг во время посещения на дому.	
Цели проекта				Статистика: количество получателей социальных услуг на дому – 312 чел., количество соцработников по оказанию соцуслуг на дому – 19 человек.	
Наименование цели	ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель	Основные риски при реализации проекта:	
1. Сокращение времени на организационные мероприятия до посещения получателя социальных услуг	мин./чел.	52	35	1. Отказ получателя социальных услуг от замены социального работника.	
2. Увеличение времени посещения получателей социальных услуг на дому	мин./чел.	16	30	План этапов проекта	
				1. Старт проекта (дата):	28.02.2023
				2. Диагностика:	с 03.03.2023 по 24.03.2023
				3. Внедрение изменений:	с 27.03.2023 по 31.07.2023
				4. Завершение проекта (дата):	31.07.2023
				5. Мониторинг изменений:	с 01.09.2023 по 30.09.2023



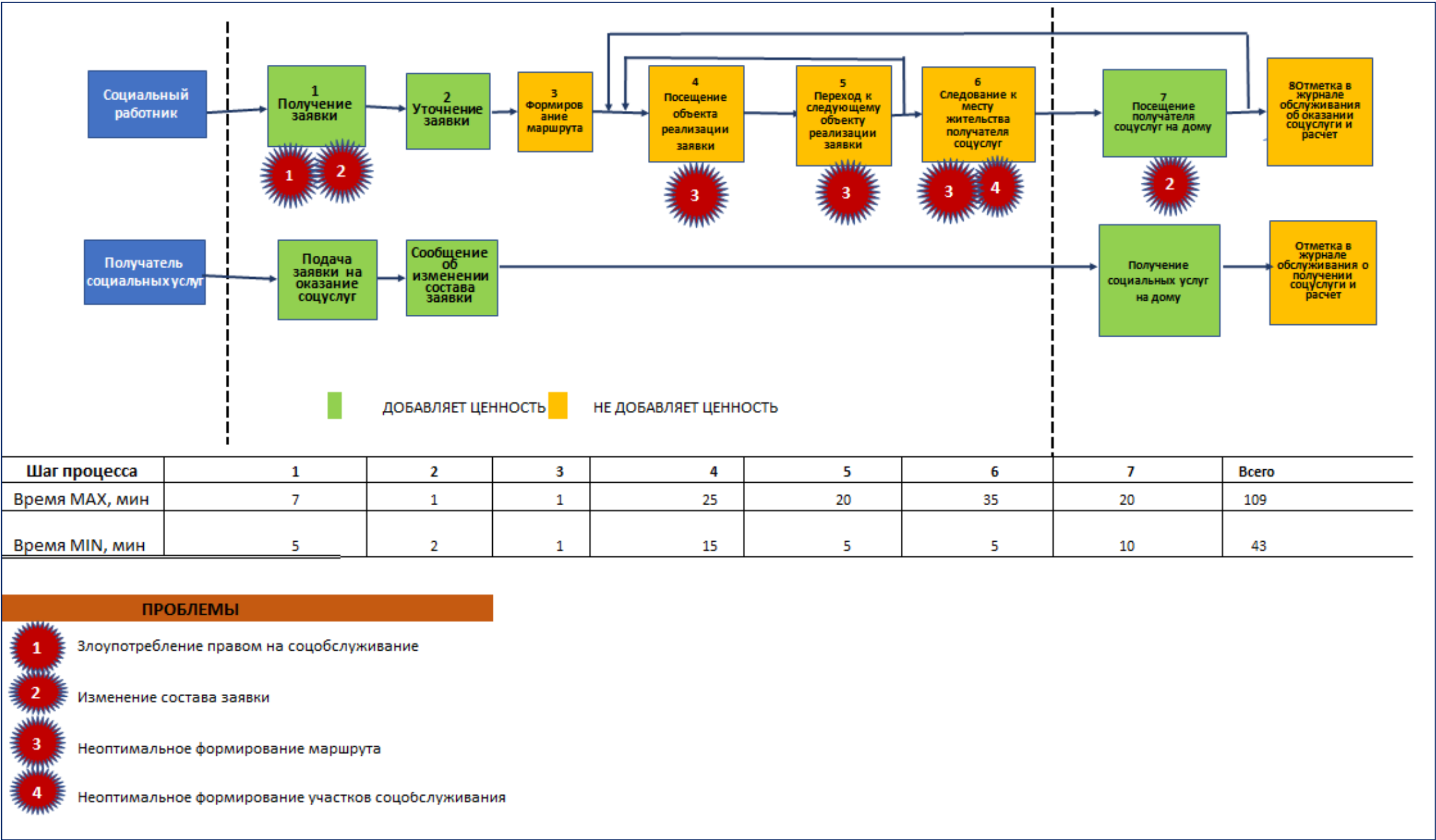
Анкетирование №1: «Оптимизация процесса оказания социальных услуг на дому»



Вопросы		Нет	Скорее нет	Скорее да	Да
Баллы		1	2	3	4
Процесс	1 Устраивает ли Вас частота посещений социальным работником в неделю?	3,0			
	2 Достаточно ли времени уделяет Вам социальный работник в период посещения?	3,2			
	3 Социальный работник оказывает Вам услуги , согласно заявке?	3,4			
Поддержка пользователей процесса	4 Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых услуг?	2,8			
	5 Удовлетворены ли Вы качеством поддержки сервиса (консультации, памятки и т.п.)?	3,1			
Итого: средний балл					3,1



Карта текущего состояния процесса оказания социальных услуг на дому



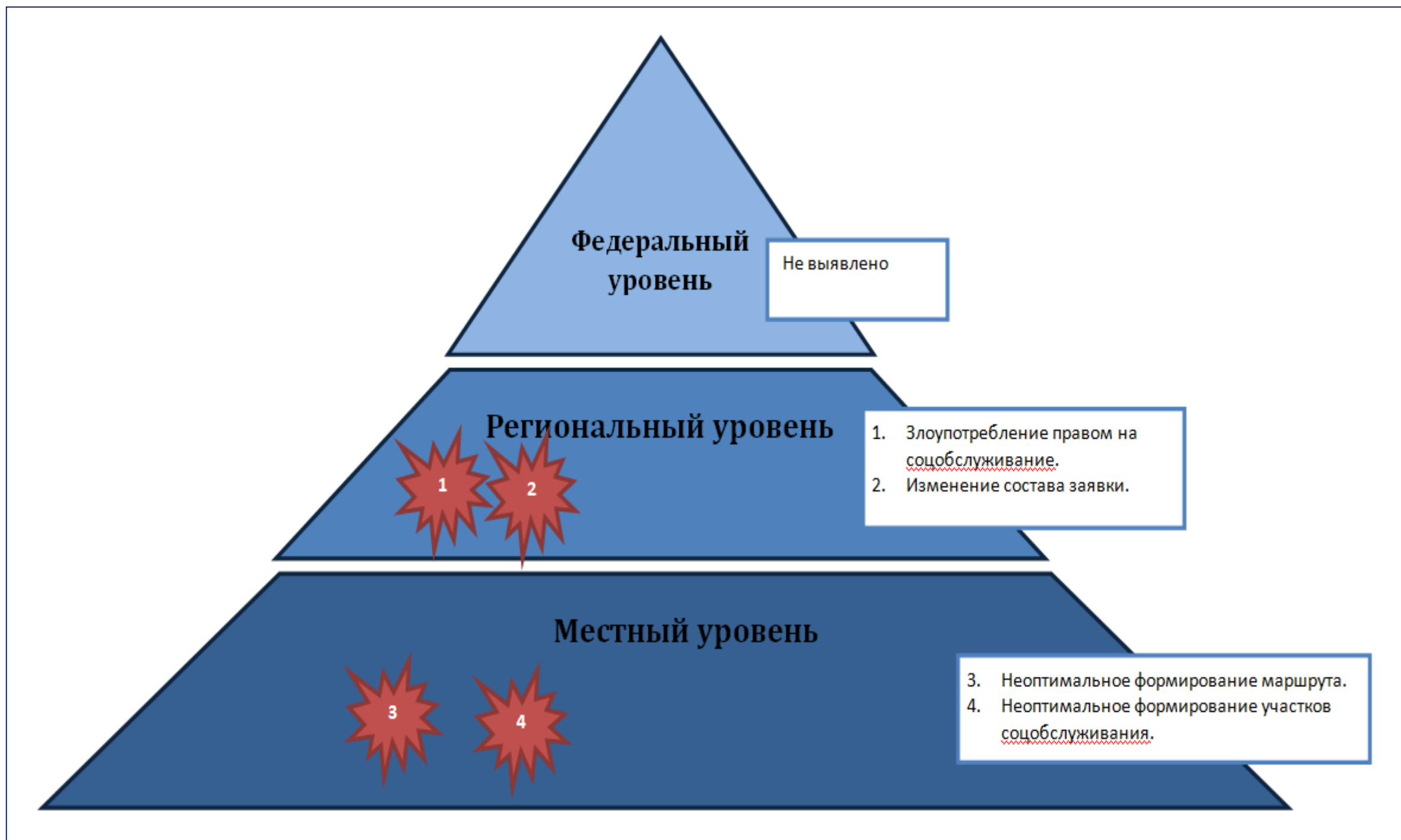


Карта идеального состояния процесса оказания социальных услуг на дому





Пирамида проблем в процессе оказания социальных услуг на дому





Поиск первопричины выявленной проблемы в процессе оказания социальных услуг на дому



Анализ проблемы методом выяснения первопричины «5 Почему?»



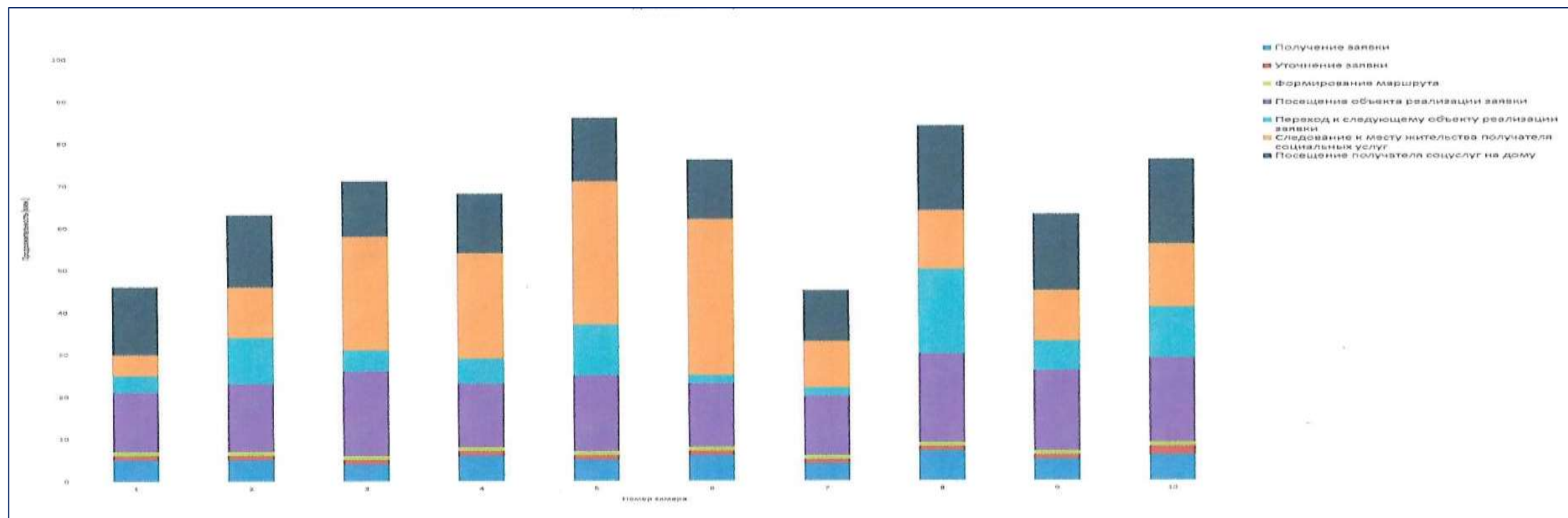


Статистический анализ № 1

процесса оказания социальных услуг на дому

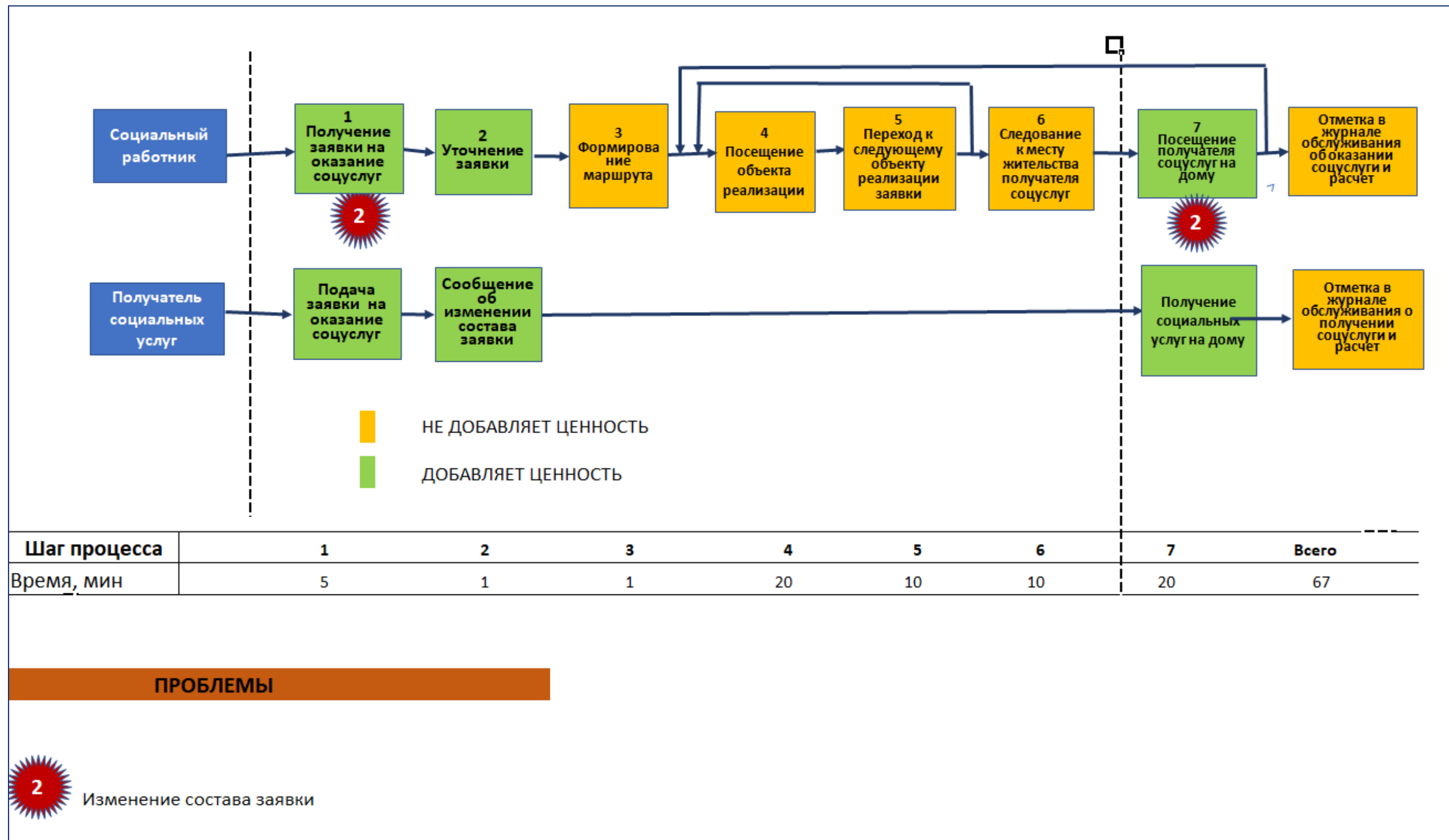


№	Этап процесса	Номер замера										Среднее значение
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	Получение заявки	5	5	4	6	5	6	4	7	5	6	5
2	Уточнение заявки	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1,1
3	Формирование маршрута	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	Посещение объекта реализации заявки	14	16	20	15	18	15	14	21	19	20	17,2
5	Переход к следующему объекту реализации заявки	4	11	5	6	12	2	2	20	7	12	8,1
6	Следование к месту жительства получателя социальных услуг	5	12	27	25	34	37	11	14	12	15	19,2
7	Посещение получателя соцуслуг на дому	16	17	13	14	15	14	12	20	18	20	15,9
ИТОГО по процессу, фактическое время, ед. измерения (мин.)		46	63	71	68	86	76	45	84	63	76	67,8





Карта целевого состояния процесса оказания социальных услуг на дому





План мероприятий проекта «Оптимизация процесса оказания социальных услуг на дому»



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОЕКТА «Оптимизация процесса оказания социальных услуг на дому»						
СОГЛАСОВАНО Владелец процесса		Шабанова Л.В.		УТВЕРЖДАЮ Заказчик проекта		Сергеева О.В.
						ФИО
№ п/п	Первопричина	Проблема	Решение	Ответственный	Сроки	Ожидаемый эффект
1.	Отсутствие в договоре на оказание социальных услуг на дому условий приобретения продуктов питания и товаров первой необходимости.	Злоупотребление правом на обслуживание	Внесение изменения в договор об оказании социальных услуг в части прав и обязанностей их получателей	Алексеева Е.Л. Шабанова Л.В. Кононова Е.М.	10.05.2023/30.06.2023	Увеличение времени посещения получателя социальных услуг на дому
2.	Отсутствие в договоре на оказание социальных услуг на дому о сроках информирования о составе заявки	Изменение состава заявки	Внесение в договор об оказании социальных услуг срока подачи заявки	Алексеева Е.Л. Шабанова Л.В. Кононова Е.М.	10.05.2023/30.06.2023	Увеличение времени посещения получателя социальных услуг на дому.
3.	Отсутствие в договоре на оказание социальных услуг на дому о сроках информирования о составе заявки	1.Злоупотребление правом на обслуживание. 2. Изменение состава заявки.	1.Подписание внесения изменений в договор у получателей социальных услуг.	Кононова Е.М. Якубович С.В. Пономарева С.А. Титарева Г.Б.	03.07.2023/31.07.2023	Увеличение времени посещения получателя социальных услуг на дому.
4.	Закрепление за соцработником получателя социальных услуг без учета адресности	Неоптимальное формирование маршрута	1.Разработка порядка формирования участка обслуживания социальным работником с учетом адресности.	Кононова Е.М. Якубович С.В. Пономарева С.А. Титарева Г.Б.	27.03.2023/30.06.2023	Сокращение времени на перемещение по территории, закрепленной за соцработником
5.	Закрепление за соцработником без учета адресности	Неоптимальное формирование участков обслуживания	2.Формирование участка обслуживания социальным работником с учетом адреса проживания получателя социальных услуг .			



Внедрение улучшений. Формирование участка обслуживания с учетом адресов получателей социальных услуг



Было

Стало





Внедрение улучшений. Внесение изменений в договор о предоставлении социальных услуг на дому



КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ
«УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
СОВЕТСКОГО РАЙОНА г.ВОРОНЕЖА»
(КУВО «УСЗН Советского района г.Воронежа»)

П Р И К А З

29 июня 2023 года

№ 120 / ОД

г. Воронеж

Об утверждении формы дополнительного соглашения к договору о предоставлении социальных услуг на дому

Во исполнение плана мероприятий бережливого проекта «Оптимизация процесса социального обслуживания на дому» п р и к а з ы в а ю:

1. Кононовой Елене Михайловне, заместителю директора, разработать изменения в договор о предоставлении социальных услуг на дому, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации №874н от 10 ноября 2014 года «О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг».

2. Мясину Владимиру Владимировичу, юристконсульту общего отдела, разработать форму дополнительного соглашения к договору о предоставлении социальных услуг на дому, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации №874н от 10 ноября 2014 года «О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг».

3. Якубович Светлане Валерьевне, начальнику отдела социального обслуживания на дому, обеспечить подписание дополнительного соглашения к договору о предоставлении социальных услуг на дому и провести разъяснительную работу с получателями социальных услуг о необходимости соблюдения условий договора.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор КУВО «УСЗН
Советского района г. Воронежа»

Л.В.Шабанова

С приказом ознакомлены:

Кононова Е.М.
 Мясин В.В.
 Якубович С.В.
«29» июня 2023 года

Дополнительное соглашение №__ к договору о предоставлении социальных услуг на дому

г. Воронеж

«__»____2023 г.

Казенное учреждение Воронежской области «Управление социальной защиты населения Советского района г. Воронежа», именуемое в дальнейшем «Поставщик», в лице директора Шабановой Любови Васильевны, действующего на основании Устава, с одной стороны, и

_____, заключили Дополнительное соглашение о нижеследующем:

1. В преамбуле договора и далее по тексту термин «Исполнитель» заменить на термин «Поставщик».
2. Дополнить подпункт 2.2. договора о предоставлении социальных услуг на дому №__ от «__»____пунктами «е», «ж» и «з» в следующей редакции:
 - е) сообщать Поставщику о выявленных нарушениях порядка предоставления социальных услуг в день обнаружения, но не позднее трёх дней со дня оказания услуги.
 - ж) соблюдать порядок предоставления социальных услуг, соответствующий форме социального обслуживания:
 - формировать заказ на покупку товаров и услуг в день визита социального работника, предшествующего дню следующего посещения;
 - своевременно обеспечивать сотрудника денежными средствами в размере, достаточном для приобретения заказываемых продовольственных и промышленных товаров, лекарственных средств, изделий медицинского назначения и других товаров и услуг;
 - обеспечить беспрепятственный доступ сотрудников Поставщика в жилое помещение в установленное для посещения время;
 - самостоятельно содержать домашних животных;
 - не создавать условия, подвергающие опасности жизнь и здоровье сотрудников Поставщика, осуществляющих социальное обслуживание;
 - не находиться в состоянии алкогольного опьянения;
 - уважительно относиться к лицам, предоставляющим Услуги, не допускать грубости, оскорблений в их адрес
 - з) в случае неисполнения Заказчиком настоящих правил, сотрудник Поставщика обязан уведомить о возможных последствиях расторжения Договора. При повторном нарушении Поставщик вправе принять решение о прекращении Договора.
3. Дополнить подпункт 2.5. договора о предоставлении социальных услуг на дому №__ от «__»____пунктом «б» в следующей редакции:
 - б) не требовать от Поставщика приобретения товаров и лекарственных средств вне участка его обслуживания
4. Дополнительное соглашение составлено в двух подлинных экземплярах – по одному для каждой из сторон. Настоящее дополнительное соглашение является неотъемлемой частью договора от «__»____202 г.
5. Настоящее дополнительное соглашение вступает в силу с момента его подписания Сторонами и распространяет свое действие на правоотношения, возникшие с «__»____202 г.

6. Адреса и реквизиты сторон

Казенное учреждение Воронежской области «Управление социальной защиты населения Советского района г. Воронежа»
Юридический и почтовый адрес: 394051,
г. Воронеж, ул. Пеше-Стрелецкая, д.143
Тел.: (473) 278-82-08, 263-97-30
ИНН3665093160/ КПП 366501001
К/с 40102810945370000023
л/с 02312012840 Департамента финансов Воронежской области, открытый в УФК по Воронежской области казначейский счет 03221643200000003100 Отделение Воронеж Банка России/ УФК по Воронежской области г. Воронеж
л/с 03851249910 открытый в Департаменте финансов Воронежской области
e-mail: uszn-sovet@govrn.ru
БИК 012007084
_____, Л.В. Шабанова



Внедрение улучшений. Порядок организации социального обслуживания на дому по участковому принципу.



КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ
«УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
СОВЕТСКОГО РАЙОНА г.ВОРОНЕЖА»
(КУВО «УСЗН Советского района г.Воронежа»)

ПРИКАЗ

03 июля 2023 года

№ 123 / ОД

г. Воронеж

Об утверждении Порядка организации социального обслуживания на дому по участковому принципу

В целях реализации плана мероприятий бережливого проекта «оптимизация процесса
оказания социальных услуг на дому» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Порядок организации социального обслуживания на дому по участковому
принципу.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Кононову Елену
Михайловну, заместителя директора.

Заместитель директора КУВО «УСЗН
Советского района г. Воронеж»

Г.А.Филатова

С приказом ознакомлена:

Кононова Е.М.
«03» июля 2023 года

Порядок организации социального обслуживания на дому по участковому принципу.

1. Настоящий Порядок регулирует вопросы организации работы социальных работников КУВО «УСЗН Советского района г. Воронеж» (Далее - Учреждения), оказывающих социальные услуги на дому гражданам, признанными нуждающимися в социальном обслуживании по участковому принципу.

2. Участковый принцип обеспечивает оптимальность в организации социального обслуживания на дому Учреждения.

3. Организация социального обслуживания на дому по участковому принципу осуществляется Учреждением в соответствии с нормативными правовыми актами Министерства труда и социального развития Российской Федерации, Правительства Воронежской области, департамента социальной защиты Воронежской области, а также настоящим Порядком.

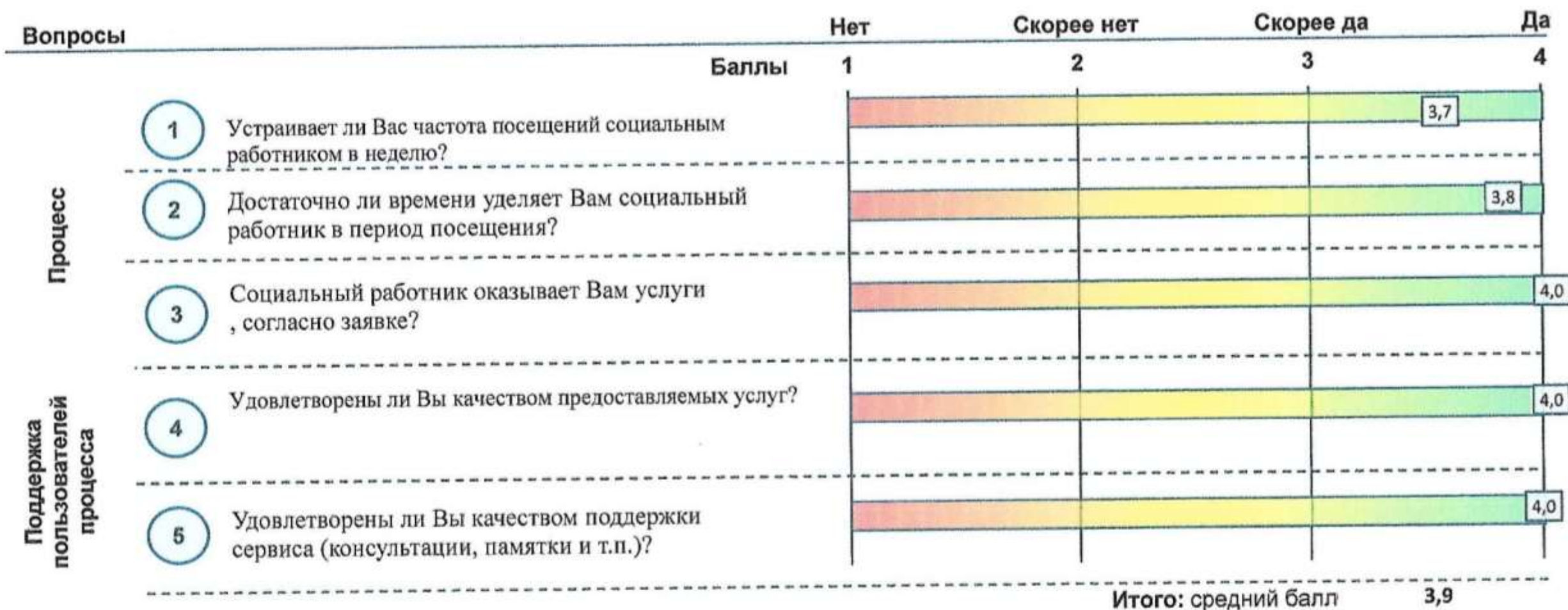
4. Отдел социального обслуживания на дому, как структурное подразделение Учреждения осуществляет организацию социального обслуживания на дому населения по участковому принципу с учетом критериев: территориального проживания получателей социальных услуг и нагрузки на одного социального работника.

5. Начальник отдела социального обслуживания на дому формирует участок социального обслуживания с учетом локальности адресов получателей социальных услуг, а так же наименьшего времени перехода от одного получателя социальных услуг к другому.

6. В случае прекращения обслуживания получателя социальных услуг либо признания нуждающимся в социальном обслуживании нового получателя социальных услуг, участок социального обслуживания может быть пересмотрен в соответствии с критериями, указанными в п. 4 настоящего порядка.



Анкетирование №2: «Оптимизация процесса оказания социальных услуг на дому»

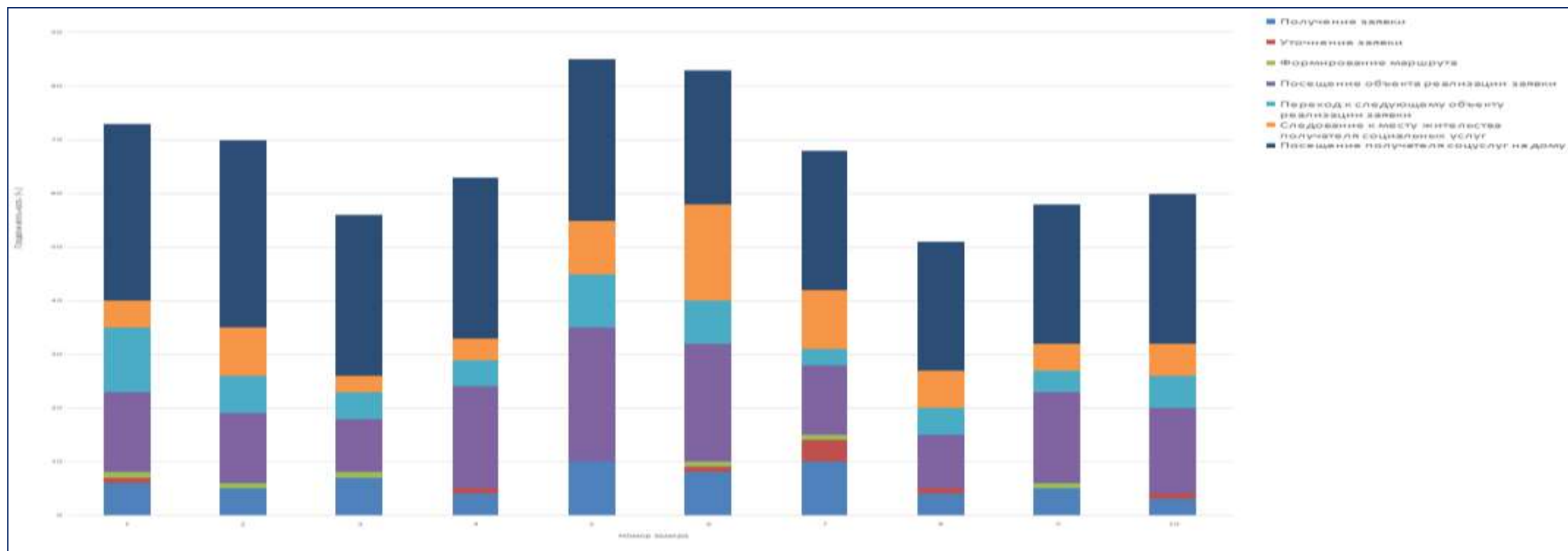




Статистический анализ № 2 процесса оказания социальных услуг на дому



№	Этап процесса	Номер замера										Среднее значение
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	Получение заявки	6	5	7	4	10	8	10	4	5	3	6,2
2	Уточнение заявки	1	0	0	1	0	1	4	1	0	1	0,9
3	Формирование маршрута	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0,6
4	Посещение объекта реализации заявки	15	13	10	19	25	22	13	10	17	16	16
5	Переход к следующему объекту реализации заявки	12	7	5	5	10	8	3	5	4	6	6,5
6	Следование к месту жительства получателя социальных услуг	5	9	3	4	10	18	11	7	5	6	7,8
7	Посещение получателя соцуслуг на дому	33	35	30	30	30	25	26	24	26	28	28,7
ИТОГО по процессу, фактическое время, ед. измерения (мин.)		73	70	56	63	85	83	68	51	58	60	66,7





Результаты внедрения улучшений



Наименование цели	Ед. <u>изм.</u>	Текущий показатель	Целевой показатель	Фактический показатель
1. Сокращение времени на организационные мероприятия, до посещения получателя социальных услуг	мин.	52	35	38
2. Увеличение количества граждан, прошедших диспансеризацию	чел./ мес.	16	30	29

Спасибо за внимание!