

НАУЧНО-ПОПУЛЯРНЫЙ ЖУРНАЛ



СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА

№ 4 / 2018

ИМИ ГОРДИТСЯ СТРАНА:
ПЕРЕДОВОЙ ОПЫТ РОССИЙСКИХ РЕГИОНОВ



SSOPR.RU

НАША ЦЕЛЬ —
СОЦИАЛЬНАЯ ПОМОЩЬ КАЖДОМУ!



ПРОЕКТ «АВТОМАТИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ» В СТАВРОПОЛЬЕ

**Татьяна Васильевна
КОРОЛЕВСКАЯ**

директор Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Грачевский комплексный центр социального обслуживания населения»

История и предпосылки проекта. По инициативе Министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края в нашем учреждении апробирован и внедрен проект «Автоматизация социального обслуживания».

Основная цель — автоматизация и унификация процесса учета клиентов и услуг.

Основные задачи — снижение «бумажной» нагрузки у работников учреждения, сокращение непроизводительных расходов рабочего времени.

Сроки реализации — 5 лет.

При методическом и организационном содействии специалистов министерства в ГБУСО «Грачевский комплексный центр социального обслуживания населения» в 2013 году установили сервер и локальную сеть, скоростной интернет, WiFi, VipNet, отобрали оптимальный вариант программы, который не требует длительного обучения работников и доступен по финансам. Демонстрация программы разработана «ТМ Автоматика» (г. Таганрог). Она проста и понятна, имеет модульную структуру, что позволяет, поэтапно, автоматизировать все имеющиеся подразделения.

Основа программы — база данных, располагающаяся в учреждении, в пределах защищенного периметра, что позволяет упростить создание эффективной системы защиты персональных данных.

В 4 квартале 2013 года 14 отделений социального обслуживания в тестовом режиме отработали два базовых модуля программы: «Учет клиентов ЦСО», «Учет услуг ЦСО». С 1 января 2014 года и по настоящее время 100% отделений социального обслуживания на дому работают в программе. Другие отделения перешли на программу в 2015-2016 годах, пользуются электронной базой данных получателей и услуг, автоматически печатают все регламентные документы и получают все необходимые отчеты, выгружают данные в единый реестр получателей социальных услуг СК.

Модуль «Учет клиентов ЦСО : личные данные получателей представлены в виде электронных карточек учета в которых содержится персональная информация о гражданах (фамилия, имя, отчество, дата рождения, адрес регистрации и фактического проживания, сведения о документах — паспорт, пенсионное удостоверение, льготы категории, инвалидность, среднедушевой доход, фот и другие данные получателя социальных услуг.

Программа производит необходимый анализ и выдает результаты в цифровом виде, формирует отчеты по заданным индикаторам по учреждению, структурному подразделению, социальному работнику.

Сведения о получателях социальных услуг, требующих дополнительного внимания, выделены цветом (соблюдение договорных обязательств, временное снятие с учета и прочие), что позволяет упростить ведение и поддержание в актуальном состоянии информации и контроля.

Модуль «Учет услуг ЦСО. Этот модуль автоматически формирует ведомости, отчеты и реестры утвержденной формы, акты выполненных работ, производит анализ выполнения мероприятий индивидуальной программы (ИППСУ).

Модули «Учет клиентов» и «Учет услуг» позволяют формировать реестр получателей социальных услуг ежемесячные, квартальные, годовые отчеты отделений

статистические отчеты учреждения, оперативно получать сведения для форм 5, 6-собес, проводить мониторинг (постоянное отслеживание) основных показателей деятельности в цифровом и графическом формате.

Модуль «Регистр получателей социальных услуг Ставропольского края» апробировался в учреждении, он отслеживает выполнение каждой индивидуальной программы предоставления социальных услуг в процентном соотношении. Специалисты министерства пользуются этим удобным инструментом при подготовке к выездным проверкам работы учреждений.

Модуль «Документооборот ЦСО формирует всю необходимую служебную документацию в электронном виде: договор на оказание социальных услуг, перечни социальных услуг, акт материально-бытового обследования условий проживания получателя услуг, ИППСУ, заключение о результатах ее выполнения. Учреждение не заказывает бланки в типографии для ведения служебной документации, вся необходимая документация распечатывается в программе. В личном деле получателя услуг авторучкой проставляются только подписи получателя и поставщика услуг.

Модуль «Мобильный учет услуг ЦСО». Модули применяли специалисты, заведующие, заместители — это 15%, от работающих в домашнем обслуживании, социальные работники вели ежемесячные дневники, отчеты и тетради посещения клиентов на бумажных носителях, вручную — это 85 %. Модуль «Мобильный учет услуг ЦСО» апробирован в 1 квартале 2014 года, внедрен во всех отделениях до 1 июня 2016 года, он снизил бумажную нагрузку соцработников на 50%. Ввод данных в планшет осуществляется социальным работником в момент оказания услуги клиенту на дому. Выгрузка данных в программу выполняется ежемесячно или еженедельно (по выбору). Планшет используется для проведения бесед (постоянно обновляются материалы электронной книги) с получателями, для опроса и анкетирования (установлена электронная анкета), ознакомления с сайтом учреждения, выхода на сайт государственных услуг, консультаций со специалистами учреждения в режиме онлайн, фотографирования.

Обеспечение социальных работников планшетами вызвало положительный общественный резонанс и способствовало повышению престижа профессии социального работника. Получатели услуг отметили сокращение непроизводительных затрат рабочего времени за счет технической поддержки социальных работников, дополнительные возможности для получения необходимой информации, не выходя из дома.

Модуль «Аналитика ЦСО» содержит более 200 индикаторов, позволяющих проанализировать качество работы социальных работников, отделения, учреждения, сравнить показатели со средними значениями по отделению/учреждению, выявить проблемные места и оперативно принять управленческое решение. Особенно привлекательна наглядность графического и цифрового способов анализа, быстрого обновления модуля.



Модуль «Расчет премии ЦСО». Объем информации в программе побуждал к изучению и поиску новых решений по сокращению непроизводительного расхода рабочего времени, снижению коррупционных рисков, стимулированию работников на повышение качества услуг, более высокие результаты. Так появился еще один модуль «Расчет премии ЦСО» на основе KPI — расчет ключевых показателей эффективности стимулирующих выплат работникам.

Модуль обрабатывает информацию и ежемесячно выдает цифровые и графические результаты (в баллах и рублях) о размере стимулирующих выплат более 150 социальных работников и 14 заведующих отделениями на дому. В целях снижения коррупционных рисков в 2017 году модуль KPI дополнил «Электронный журнал проверок», используемый для определения показателя качества исполнения трудовых обязанностей каждого конкретного работника, максимально исключая возможность ручного вмешательства в подсчет баллов и определения стимулирующей выплаты специалистов.

Доступность, гласность, объективность, оперативность, возможность регулярного анализа личных достижений в разрезе структурного подразделения, учреждения оценили работники. Они с завидным интересом ждут ежемесячных показателей работы, внимательно отслеживают личный рейтинг в цифровом и графическом формате.

ПЛАНЫ НА 2018 ГОД

В текущем году учреждение прорабатывает поручение министерства по апробации и внедрению двух электронных модулей. Для работников центров социального обслуживания будут проведены практические семинары по внедрению двух последних модулей.

Модуль «Электронная тетрадь» позволил:

- отказаться от последней бумажной части документооборота социальных работников;
- исключить из документооборота бумажную тетрадь, заполняемую при каждом посещении получателя услуг;
- полностью освободить работников от «бумажной нагрузки»;
- вести в планшете запись товарно-денежных отношений между работником и получателем услуг;
- визировать при помощи электронных устройств подписью получателя в электронной тетради (стилусом или пальцем на экране планшета);
- сократить непроизводительные потери рабочего времени на 4%-5% и использовать его для профилактики синдрома профессионального выгорания работников.

Проанализировав вместе со специалистами министерства результаты проделанной работы, мы пришли

к выводу, что в рамках решения задачи стимулирования социальных работников к достижению сверхнормативных результатов, привлечения молодых кадров, программу можно и нужно использовать в целях профилактики «профессионального выгорания», повышения мотивации работников, дополнительной информированности социальных работников о результатах их работы.

Апробируемые функции **Модуля «Онлайн-дневник социального работника»:**

- рейтинг работника по отделению, учреждению с присвоением места «первое, второе, третье»;
- динамика баллов и премии за период;
- процент выполнения ИППСУ;
- виртуальная доска почета учреждения, с ежемесячным размещением на сайте учреждения фото десяти-двадцати лучших работников;
- использование элементов игрофикации (виртуальные награды, статусы, очки и т.д.).

Результаты работы по автоматизации социального обслуживания:

- информация по социальному обслуживанию объединена в единую электронную базу данных;
- усовершенствован механизм учета получателей и услуг;
- сокращены временные затраты на формирование и ведение личных дел получателей услуг;
- повышена эффективность и достоверность учета, оперативность принятия управленческого решения;
- обеспечен оперативный и качественный мониторинг, анализ, деятельности учреждения, в том числе по направлениям деятельности;
- расширены возможности контроля показателей деятельности социального работника, отделения, без привлечения дополнительных кадров;
- разработана унифицированная система премирования социальных работников по заранее определенным, понятным и легко измеримым показателям с учетом критериев эффективности и качества работы конкретного работника и структурного подразделения в целом;
- рационально использовать рабочее время работников за счет учета на электронных носителях;
- обеспечен постоянный контроль за исполнением договорных обязательств по видам, объемам, качеству и своевременностью предоставления.

Работа в автоматизированной программе интересна еще и тем, что постоянно возникает потребность в ее совершенствовании, дополнении и совершенно отсутствует желание останавливаться. Сегодня мы уже определились с инновационными предложениями на 2019 год.