

Бережливая социальная политика

Презентация проекта

Татаурова Ирина Викторовна

Июль 2018

Предполагаемые участники проекта

- 1) Государственное казенное учреждение социального обслуживания Свердловской области "Екатеринбургский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей"
- 2) Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области "Центр социальной помощи семье и детям "Каравелла" Верх-Исетского района города Екатеринбурга"
- 3) Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области "Пансионат для престарелых и инвалидов "Семь ключей"
- 4) Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Ленинского района города Екатеринбурга"
- 5) Государственное автономное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области "Центр социальной помощи семье и детям города Полевского"
- 6) Государственное автономное учреждение Центр социальной помощи семьи и детям «Гнездышко» Кировского района города Екатеринбурга.

Внешние предпосылки возникновения идеи проекта



1. Президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и приоритетным проектам (протокол от 30 августа 2017г. № 9) утверждена Приоритетная программ «Повышение производительности труда и поддержки занятости». Свердловская область участвует в данной программе с 2018 года
2. Агентство стратегических инициатив с 2013 года ведет рейтинг эффективных практик органов гос. и муниципальной власти и подведомственных учреждений и накопило лучшие практики и худшие примеры. <https://asi.ru/store/> (Магазин верных решений, сборники практик)
3. Проведение Федерального Форума «Производительность 360» в мае 2018 года, на котором представлены лучшие практики повышения эффективности органов власти, местного самоуправления, медицинских, образовательных организаций и учреждений социальной политики

Внутренние предпосылки старта проекта в системе Министерства социальной политики Свердловской области



1. Кроссфункциональные процессы между подведомственными учреждениями и Управлениями социальной политики не являются эффективными по двум причинам:

- Отсутствие процессного подхода между субъектами

- Отсутствие анализа ситуации востребованности социальных услуг в территориях как основы для планирования.

3. Ключевые показатели директоров учреждений не отражают эффективности деятельности учреждений (аналог производительности труда).

4. Цифровизация в виде ПО ИССОН проходит на фоне кроссфункциональных процессов с потерями, «петлями» возврата, несвоевременной постановкой задач. Т.е. сделана попытка «оцифровать бардак»

Внутренние предпосылки старта проекта в Центре «Гнездышко»

- Сертифицировавшись на ИСО 9001, мы задумались о том, как сделать процессы эффективными. Стандарт ИСО 9001 не дает ответов на этот вопрос.
- Мы применили инструменты лин-технологий для поиска потерь, их оцифровки и идентификации корневых причин и внедрения инструментов повышения эффективности.

ЧТО МЫ УВИДЕЛИ?



Внутренние предпосылки старта проекта в Центре «Гнездышко». ПРИМЕРЫ



1. Наряду с ПО ИСОН мы ведем мониторинг оказываемых услуг в разных файлах, так как ПО не выдает отчеты в формате, запрашиваемом Управлением
 2. Из-за того, что информация, которую запрашивают у нас вышестоящие организации носит разный, подчас непонятный формат, мы ведем на 30% больше документооборота, чем это необходимо для управляемости процесса.
 3. Основные процессы (например, процесс сопровождения опекаемых, процесс профилактики и т.д.) имеют до 90% потерь (то есть действий, не создающих ценности для Клиента).
 4. Необходимы возвраты к клиентам не для оказания услуг, а для подписи в документах, которые нельзя распечатать из ПО ИССОН.
 5. Отсутствие потоков информации, позволяющих решить задачи по раннему выявлению риска возврата ребенка и риска попадания семьи с социально-опасное положение делает процесс операционного планирования «слепым» - планируем, то что можем, а не то, что нужно.
 6. Больше 50% задач, которые ставятся отделениям Центра в течение месяца, находятся в статусе «Срочно-важно». И большая часть этих задач не связана с угрозой жизни и здоровья детей.
- и т.д.

Цели проекта

- Повышение эффективности работы учреждений подведомственных Министерству социальной политики Свердловской области
- Повышение эффективности взаимодействия Управлений соцполитики и подведомственных учреждений

Задачи проекта

- Построение эффективных процессов (без потерь) оказания услуг по формам: стационарная, полустационарная, на дому, согласно цикла PDCA и разработка Рекомендаций для учреждений.
- Организация эффективной работы специалистов на оказание услуг во всех формах
- Выработка Рекомендаций по повышению эффективности деятельности сотрудников

Ожидаемые результаты проекта

№	Показатель	
1	Сокращение времени выбранных процессов за счет ликвидации потерь (процессов, не создающих ценности)	До 20 %
2	Увеличение количества обслуживаемых клиентов тем же составом специалистов	До 15 %
3	Разработаны Рекомендации по применению инструментов бережливого управления для учреждений социальной сферы	

Окончательные результаты проекта выявляются при построении Карты процессов в текущем состоянии и могут быть изменены .

Основные шаги проекта

1. Включить в пилотных проект 5-6 учреждений.
2. Обучить специалистов и руководителей основам бережливого производства (бережливого управления)
3. Провести Диагностику процессов в учреждениях и кросс-функциональных процессов взаимодействия Управлений соцполитики и учреждений.
4. Провести анализ и выбор процессов, имеющий наибольший интегральный показатель важности.
5. Организовать работа в командах из тренеров- консультантов и специалистов учреждений по построению по выявлению проблем, корневых причин и выработки решений.

Основные шаги проекта. Продолжение

6. Сформировать портфель проектов улучшений процессов и выработка дорожных карт проектов.

7. Реализовать проекты улучшений в учреждениях.

8. Организовать защиту результатов проектов и рекомендаций по тиражированию.

Бюджет и организация проекта

Предполагается, что в бюджет проекта входит оплата труда 2-х экспертов в области бережливого производства.

Предполагается, что в каждом учреждении будет создана команда проекта, которая на практике будет внедрять инструменты бережливых технологий.

Преимущества данного проекта для системы социальной политики Свердловской области

1. Стать пилотным проектом в сфере социальной политики на уровне федерации
2. Поднять статус Свердловской области- участника с 2018 года Программы «Повышения производительности труда...»
3. «Вдохнуть новую жизнь» в систему менеджмента качества Министерства социальной политики в части **реальных улучшений процессов**, определенных учреждениями как основы СМК 9001-2015 г.
4. Сделать проект оцифровки деятельности учреждений на основе здравого смысла, требований законодателя и оптимальных производственных процессов.
5. Создать команду экспертов в области лин-технологий, способных транслировать опыт улучшений во все организации система социальной политики

Спасибо за внимание!

