

Применение инновационных технологий в учреждении в целях повышения качества оказания социальных услуг

С целью получения оперативной информации о качестве предоставления социальных услуг в ГБУ СО КК «Выселковский КЦСОН» используются различные дистанционные инновационные формы мониторинга, в том числе: «Социальный почтовый ящик», «Тайный гость», «Электронная библиотека».

Данные технологии позволяют провести дополнительно сбор замечаний и предложений получателей социальных услуг по улучшению качества социального обслуживания, а также получить информацию об уровне компетентности сотрудников учреждения, соблюдении должностных обязанностей и этического поведения.

Инновационная форма мониторинга качества предоставляемых социальных услуг «Тайный гость» - один из дополнительных способов определения уровня удовлетворенности получателей социальных услуг качеством услуг, оказанных социальными работниками. Автор технологии - социальный работник отделения социального обслуживания на дому Шаманская Нина Ивановна.

Инновационная форма мониторинга используется в качестве инструмента, позволяющего контролировать качество работы социальных работников, достижения и поддержания высоких стандартов социального обслуживания в учреждении.

Основной целью использования инновационной технологии «Тайный гость» является получение информации о качестве социального обслуживания с помощью независимых источников – волонтеров «серебряного возраста» и социальных работников (далее – опрашивающие). Социальные работники осуществляют опрос тех получателей социальных услуг, которые не состоят у них на социальном обслуживании.

Задачами инновационной технологии «Тайный гость» является:

выявление степени удовлетворенности качеством предоставляемых услуг социальным работником;

повышение степени ответственности со стороны социальных работников учреждения;

отсутствие заявлений и жалоб на работу социальных работников, качество и полноту социальных услуг;

обеспечение стабильного уровня качества социальных услуг.

В рамках использования инновационной технологии «Тайный гость» оцениваются следующие параметры:

1) соблюдение социальным работником норм служебной этики при выполнении своих должностных обязанностей, в том числе удовлетворенность получателей социальных услуг: внешним видом,

дисциплиной, этикой общения, проявлением терпимости и уважения к обычаям и традициям получателей социальных услуг, отсутствием конфликтных ситуаций со стороны социального работника и соблюдением конфиденциальности;

2) профессиональная компетентность социального работника;

3) качество оказания социальных услуг.

Опрос получателей социальных услуг проводится по мере необходимости, его периодичность зависит от задач, обозначенных специалистом по социальной работе, соблюдением общих требований, изложенных в методических рекомендациях для составления опросного листа.

Сбор информации проводится путем неофициального общения опрашиваемых с получателями социальных услуг, согласно заранее разработанным вопросам опросника. При этом для беседы, в том числе по телефону, с получателями социальных услуг используются различные поводы для общения.

Например, волонтер «серебряного возраста» может «под видом потенциального получателя социальных услуг», желающего получать социальные услуги в учреждении, провести устный опрос получателя социальных услуг в форме неформальной беседы.

Собранная информация содержит мнения получателей социальных услуг о качестве, оказанных социальным работником, услуг. Субъективные мнения опрошенных граждан обрабатываются в объективную оценку о профессионализме социального работника и качестве предоставляемых социальных услуг.

В 2018 году технология «Тайный гость» использовалась в учреждении для оценки работы 4 –х социальных работников, опрошено 35 получателей социальных услуг, опрос проводили 4 волонтера.

В 2019 году 4 волонтера провели сбор и анализ субъективных оценочных мнений 42-х получателей социальных услуг о работе 5 социальных работников и качестве предоставленных ими социальных услуг.

В 2020 году социальные работники оказали помощь специалистам по социальной работе в сборе информации по вопросам: качества предоставленных услуг, этических аспектов профессиональной деятельности социальных работников, соблюдения ими мер по предупреждению распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19), в том числе по использованию социальными работниками средств индивидуальной защиты - перчаток и медицинских масок при оказании социальных услуг. В опросе приняли участие 144 чел., что составило 10 % (1300 чел.), от общего числа получателей услуг, состоящих на социальном обслуживании в отделениях социального обслуживания на дому, в том числе 14 чел. (100 %), получающих услуги в отделении временного проживания.

Для достижения объективной оценки работы социального работника и достоверности результатов опросов, одновременно привлекались два «тайных гостя»: волонтер «серебряного возраста» и социальный работник. Результаты опросов сопоставлялись и обрабатывались специалистами по социальной работе организационно - методического отделения. По итогам опроса была оформлена информационная справка о проведенном мероприятии.

В ходе реализации технологии «Тайный гость», собранная информация, неоднократно учитывалась при оценке деятельности социальных работников для определения вида поощрения или принятия мер по устранению недостатков в работе, с целью улучшения качества социального обслуживания и повышения удовлетворённости получателей социальных услуг оказанными социальными услугами.

Вся информация, накопленная в период с 2018 по 2021 гг., содержала положительные отзывы о качестве оказанных социальными работниками услуг. Она использовалась при выборе кандидатур социальных работников для поощрения ко Дню социального работника и вручения им почетных грамот и благодарностей.

Инновационная форма мониторинга качества предоставляемых социальных услуг - « Социальный почтовый ящик». Данная технология- это один из способов определения качества предоставляемых в учреждении социальных услуг с помощью письменных обращений, в том числе анонимных, поступивших от получателей социальных услуг. Благодаря этой технологии граждане могут выразить свои пожелания, оставить просьбы, жалобы, отзывы о деятельности учреждения и компетентности работников. Анонимность обращений позволяет получателю социальных услуг преодолеть смущение, высказать свое мнение, дать субъективную оценку предоставляемым услугам.

Социальные почтовые ящики установлены на территории 5-ти сельских поселений; на каждом из них размещено письменное обращение к жителям Выселковского района о предназначении инновационной формы мониторинга качества предоставляемых социальных услуг.

Еженедельно, каждую пятницу, ответственные специалисты по социальной работе отделений социального обслуживания на дому осуществляют выемку обращений из «Социального почтового ящика».

Изъятые и зарегистрированные письменные обращения граждан передаются в организационно-методическое отделение (далее - ОМО). Информация, поступившая от граждан, обрабатывается специалистами ОМО. По результатам анализа обращений граждан принимаются решения о дальнейших мероприятиях по принятию конкретных мер в части совершенствования социального обслуживания в учреждении.

Использование данной технологии, с 2018 по 2021 годы, позволило учреждению удерживать высокий уровень качества социального обслуживания. Ежегодно удовлетворенность получателей социальных услуг оказанными услугами составляла 100%. За это время от

получателей социальных услуг поступило 205 письменных обращений, в которых они выражали благодарность социальным работникам, высказывали свое мнение о высоком профессионализме и компетентности сотрудников учреждения, заявления или жалобы на работу сотрудников учреждения отсутствовали.

Иновационная технология «Электронная библиотека» организована для получателей социальных услуг - граждан пожилого возраста и инвалидов, состоящих на социальном обслуживании в учреждении, выпускников компьютерных классов (далее - пользователи), желающих оперативно получать информацию по электронной почте, в том числе с использованием мобильного приложения WhatsApp, об актуальных вопросах деятельности учреждения, социального обслуживания, мер социальной поддержки, безопасности жизнедеятельности и здорового образа жизни граждан.

Технология «Электронная библиотека» используется для проведения выборочного анкетирования - с охватом до 10% респондентов.

В период ограничительных мер, связанных с профилактикой распространения коронавирусной инфекции (COVID-19), в дистанционном формате, проводится опрос получателей социальных услуг с целью изучения их мнений по вопросам эффективности деятельности учреждения, результативности внедрения и реализации инновационных технологий, работе клубов по интересам для граждан пожилого возраста и инвалидов.

Цель создания технологии «Электронная библиотека» - повышение качества обеспечения жизнедеятельности и доступности социального обслуживания пользователей в учреждении путем оперативного доведения актуальной информации через современную информационную технологию – электронную почту, мобильного приложения WhatsApp.

Реализуемые задачи:

повышение качества удовлетворенности пользователей открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения;

уменьшение бумажного документооборота (памятки, буклеты, листовки, нормативно-правовые документы - в электронном формате).

Ответственный сотрудник:

выявляет пользователей, нуждающихся в услугах электронной библиотеки, создает «Реестр пользователей «Электронная библиотека получателя социальных услуг»;

несет ответственность за ведение учетно–отчетной документации, заполняет «Журнал регистрации рассылки информационных материалов пользователям технологии «Электронная библиотека получателя социальных услуг»;

оформляет информационную справку об итогах реализации технологии – 1 раз в полугодие;

организует подбор и рассылку актуальной информации пользователям (по мере необходимости, но не реже одного раза в квартал); содействует формированию у пользователей информационных потребностей в пользовании электронной библиотекой.

Ожидаемые результаты использования технологии:

повышение оперативности информирования получателей социальных услуг посредством дистанционного способа взаимодействия учреждения и пользователей;

улучшение качества социального обслуживания и удовлетворенности получателей, в том числе отсутствие заявлений и жалоб на работу сотрудников учреждения, качество и полноту социальных услуг;

увеличение количества пользователей электронной библиотекой в ходе реализации технологии.

Подборка информационных материалов для рассылки пользователям включает: нормативно- правовые документы по повышению правовой грамотности, организации социального обслуживания, информационные материалы о деятельности учреждения, мерах социальной поддержки, безопасности жизнедеятельности и здорового образа жизни граждан. Тематика информационных материалов может меняться с учетом потребностей пользователей.

Рассылка информационных материалов осуществляется по желанию пользователя, согласно заполненной им анкеты «Регистрационная анкета пользователя для получения информационных материалов в рамках реализации инновационной технологии «Электронная библиотека получателя социальных услуг. С начала 2019 по 2021 гг. рассылка информационных материалов проведена для 152-х получателей социальных услуг с использованием электронной почты, в том числе с использованием мобильного приложения WhatsApp .

Подводя итог выше сказанному, следует отметить, что внедрение инновационных технологий и методов работы, разработка программ и проектов влияет не только на повышение качества социального обслуживания граждан, на реализацию профессиональных навыков работников учреждения, но и на повышение уровня жизни граждан пожилого возраста и инвалидов. Главное, чтобы инновационный процесс был комплексным и постоянно совершенствовался.