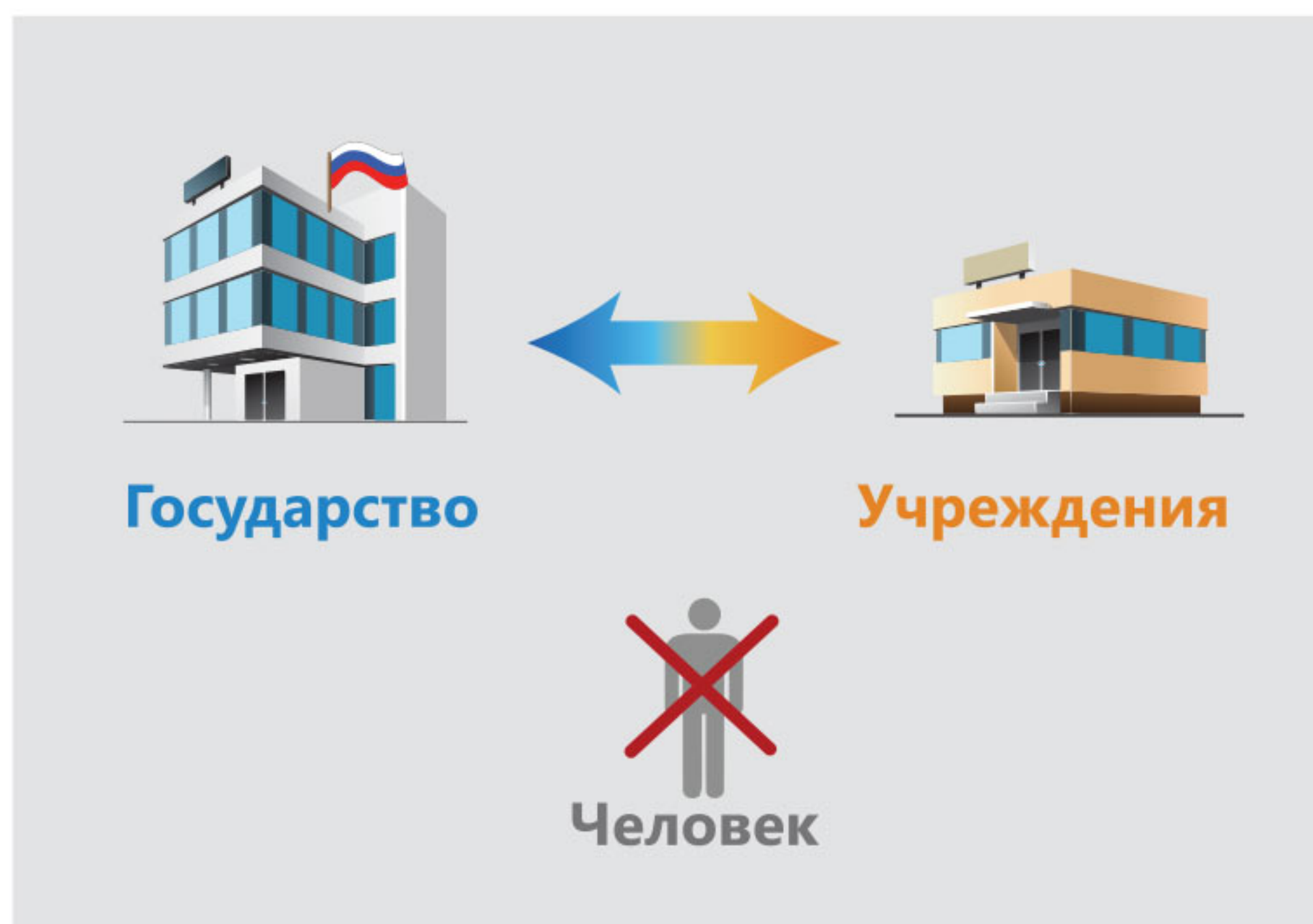


ИННОВАЦИИ В СИСТЕМЕ МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЛЮДЕЙ ПОЖИЛОГО И СТАРЧЕСКОГО ВОЗРАСТА

Схемы взаимодействия:

ГОСУДАРСТВО — УЧРЕЖДЕНИЕ/поставщик услуг — ЧЕЛОВЕК/получатель услуг

Действующая



Государство взаимодействует с Учреждением. Человек — вне этой схемы.

Предлагаемая



Человек — получатель услуг — центральная фигура. Он выбирает поставщика услуг, оценивает и контролирует качество.

МОДЕЛИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЛЮДЕЙ ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА В РОССИИ (действующая и предлагаемая)

Категории граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации: (в соответствии с Проектом Закона «Об основах социального обслуживания населения в РФ»)

Дети-инвалиды

Пенсионеры

Взрослые-инвалиды

Пожилые, нуждающиеся в постоянном уходе люди

← Рассматриваемая нами категория

Сейчас:



У **пенсионера** Павла Петровича меняется социальный статус (получает инвалидность). Ему дают направление в определенное гос. учреждение.*

*Затраты Государства ~ 1400 руб./сут. на чел.



Павел Петрович никуда не смог попасть по разным причинам...

Скоро:



У Павла Петровича меняется социальный статус (получает инвалидность). Ему дают социальную карту и список учреждений для обращения на выбор.*

*Затраты Государства ~ 1400 руб./сут. на чел.



Клиент Павел Петрович сам выбирает учреждение. Ему везде рады! Всем учреждениям выгодно повышать качество своих услуг благодаря здоровой конкуренции.

ПУТИ ДОСТИЖЕНИЯ НАИЛУЧШЕГО РЕЗУЛЬТАТА

— из мирового маркетингового опыта производителей / поставщиков услуг
(также применимо к некоторым действиям со стороны государства)



Миф:

Результат (качество услуги, удовлетворенность потребителя) зависит только от стоимости, т.е. «Чем больше вложу, тем лучше получится» или «Размер субсидий гарантирует результат».

При этом **про ЧЕЛОВЕКА** — получателя услуг (его потребности, ожидания), рациональность действий, обратную связь, фактическое движение капиталовложений — **забывается**.



Реальность:

Что получаем в итоге при вложении средств по старой модели: подход к оказанию услуг не изменился — часть средств отследить невозможно — потребитель получил НЕ ТО, ЧТО ХОТЕЛ, а ТО, ЧТО ДАЛИ.

Чтобы получить требуемый **Результат**, необходимо:

