

# Адаптация модели предоставления услуг к меняющимся потребностям стареющего населения

**Г-н Доминик Ла Салль**

Руководитель Департамента развития  
социального обеспечения, МАСО

Женева, Швейцария [lasalle@ilo.org](mailto:lasalle@ilo.org)

Международный интерактивный семинар-совещание  
по ИКТ и качеству услуг в социальном обеспечении

Москва 12-13.2.2019

## Потребности сферы предоставления услуг

✓ Жизнь – это череда этапов



✓ Предоставление услуг должно адаптироваться с учетом двух глобальных тенденций:

- Старение
- Мобильность



## Айсберг по курсу: долгосрочный уход

- ✓ **Разрыв между системой здравоохранения и долгосрочной медицинской помощью (ДМП)**
  - Традиционная роль семьи изменилась
  - Нехватка персонала на «невеселой» работе
  - Система здравоохранения не для долгосрочного ухода: не по карману
  - Игнорирование учреждений ДМП приводит к переполненности больниц – ...часто ведет к ранней институционализации
- ✓ **Решение: старение дома** (старение на месте)
  - Не допускать пожилых людей в больницы и отложить учреждения ДМП
- ✓ **Это потребует беспрецедентной координации услуг**
  - Новые подходы к предоставлению услуг, включая технологии удаленного мониторинга



## Люди становятся все более мобильными

- ✓ Чтобы искать новые возможности работы за границей или на цифровой площадке
  - Является ли мое социальное обеспечение «подвижным»?
- ✓ Чтобы выходить на пенсию за границей
  - Как мы учитываем жизненные ситуации?
- ✓ Чтобы избежать катастрофических событий
  - Как персональные данные управляются при плотном потоке?
  - Как предоставляются социальные программы?
- ✓ Требуется надежного управления идентификацией и обменом информацией
  - Как выглядит предоставление услуг в контексте другой юрисдикции, другой законодательной базы?



## Источник жизненной силы социального обеспечения: ДАННЫЕ!

- ✓ Информация необходима для обеспечения:
  - Пожизненной, ориентированной на людей перспективы
    - Ключ к предотвращению потери человеческого капитала
  - Координации услуг среди учреждений
    - Правильная услуга, предоставлена качественно
  - Предвидеть потребности
    - Прогнозная аналитика



## Преодоление разрозненности – ключ к качеству услуг

- ✓ **Внутренняя разрозненность**
  - Преодоление организационного ‘одиначества’
  - Обеспечить согласованность политики и непрерывности предоставления услуг
- ✓ **Межинституциональная разрозненность**
  - Делает возможной службу «единого окна»
  - Большие объемы данных
  - Сокращение ошибок, уклонений и мошенничества
- ✓ **Межведомственная разрозненность**
  - Дает возможность совместное предоставление «пакета» услуг
  - Необходимы для обеспечения нужд стареющего населения



## Инновации: Небольшие изменения с БОЛЬШИМИ последствиями

- ✓ **Инновации требуют принятие рисков**
  - Лидеры должны способствовать созданию «безопасной среды», в которой неудача рассматривается как возможность учиться
- ✓ **Рандомизированные контролируемые эксперименты могут предоставить веские сведения**
- ✓ **Определение проблемы имеет критическое значение**
- ✓ **Быстрая разработка «прототипов» решения имеет важное значение**



## Продукты и услуги МАСО

- ✓ **Новые и пересмотренные Руководящие принципы**
  - Качество услуг
  - ИКТ
  - Эффективное управление
  - Качество услуг
  
- ✓ **Академия МАСО**
  - Дипломная программа
  - Семинары
  - Официальное признание
  
- ✓ **Техническая консультация и поддержка**





## Мероприятия МАСО

- ✓ **Региональный форум социального обеспечения для Европы**
  - Баку, Азербайджан; 14-16 мая 2019
    - Многие из вас уже представили передовые практики!
- ✓ **Всемирный форум социального обеспечения**
  - Брюссель, Бельгия; 14-18 октября 2019
- ✓ **Дополнительная информация на сайте**  
**[WWW.ISSA.INT](http://WWW.ISSA.INT)**



# спасибо большое

[lasalle@ilo.org](mailto:lasalle@ilo.org)

