



ЦЭПВО



РОСАТОМ

Проект «Оптимизация процесса организации оказания психологической помощи семьям с детьми»

Цель – сокращение времени подготовки плана оказания психологической помощи

Заказчик проекта:

**- Сергеева О.В. руководитель
министерства социальной защиты
Воронежской области**

**Потребители: семьи с детьми,
нуждающиеся в психологической
помощи**

**Куратор от ГК «Росатом»
Курин К.А.**

Руководитель проекта:

**Виноградова М. В. – зам.директора-
начальник отдела СМФЦ КУВО
«УСЗН Советского района
г.Воронежа»**

**Куратор от КУ ВО «Центр
эффективности правительства
Воронежской области» Лещенко Е.В.**



Команда проекта «Оптимизация процесса организации оказания психологической помощи семьям с детьми»



| | | | |
|---|--|---|---|
|  | <p>Руководитель проекта Виноградова М.В., Заместитель директора КУВО «УСЗН Советского района г. Воронежа» -начальник отдела «СМФЦ»</p> | | |
| Члены команды: | | | |
|  | <p>Шабанова О. А., Заместитель начальника отдела «СМФЦ»</p> |  | <p>Овчарова П. А., специалист по социальной работе отдела «СМФЦ»</p> |
|  | <p>Каткова Н. П., специалист по социальной работе отдела «СМФЦ»</p> |  | <p>Коробейникова Ж. В. психолог отдела «СМФЦ»</p> |



Паспорт проекта «Оптимизация процесса организации оказания психологической помощи семьям с детьми»



| ПАСПОРТ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОЕКТА | | | | БЕРЕЖЛИВОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО | |
|--|----------|----------------------|--------------------|--|--|
| «Оптимизация процесса организации оказания психологической помощи семьям с детьми» | | | | | |
| СОГЛАСОВАНО Владелец процесса | | Шабанова Л.В. ФИО | | УТВЕРЖДАЮ Заказчик проекта | |
| | | | | Сергеева О.В. ФИО | |
| Описание проекта | | | | Потребитель | |
| Область применения: социальная защита | | | | Потребитель: семьи с детьми нуждающиеся в психологической помощи | |
| Периметр проекта: казенное учреждение Воронежской области «Управление социальной защиты населения Советского района г. Воронежа» | | | | Ценность для потребителя: | |
| Границы проекта: от первичного посещения психолога до разработки плана мероприятий об оказании помощи | | | | 1. Получение психологической помощи семьями с детьми | |
| Команда проекта | | | | Обоснование выбора | |
| Руководитель проекта: Виноградова М.В. | | | | Описание проблем: | |
| Команда проекта: Виноградова М.В., Шабанова О.А., Коробейникова Ж.В., Овчарова П.А., Каткова Н.П. | | | | 1. Длительное время проведения организационных мероприятий | |
| Кураторы проекта: Курин К.А., Лещенко Е.В. | | | | 2. Слабая информированность населения о возможности получения психологической помощи | |
| Цели проекта | | | | Основные риски при реализации проекта: | |
| Наименование цели | ед. изм. | Текущий показатель | Целевой показатель | 1. Недостаточный объем диагностического оборудования | |
| 1. Сокращение времени подготовки плана оказания психологической помощи | часы | 5,3 | 3 | 2. Отказ граждан от оказания психологической помощи | |
| | | | | План этапов проекта | |
| 1. Старт проекта (дата): | | 13.10.2023 | | | |
| 2. Диагностика: | | 16.10.2023 | 17.11.2023 | | |
| Разработка текущей карты процесса | | 16.10.2023 | 30.10.2023 | | |
| Производственный анализ № 1 | | 16.10.2023 | 30.10.2023 | | |
| Разработка целевой карты процесса | | 30.10.2023 | 17.11.2023 | | |
| План мероприятий | | 30.10.2023 | 17.11.2023 | | |
| 3. Внедрение улучшений: | | 20.11.2023 | 26.01.2024 | | |
| Совещание по защите подходов внедрения | | 20.11.2023 | | | |
| Производственный анализ №2 | | 21.12.2023 | 26.01.2024 | | |
| 4. Завершение проекта (дата): | | 29.01.2024 | | | |
| 5. Мониторинг изменений: | | 08.04.2024 | 26.04.2024 | | |

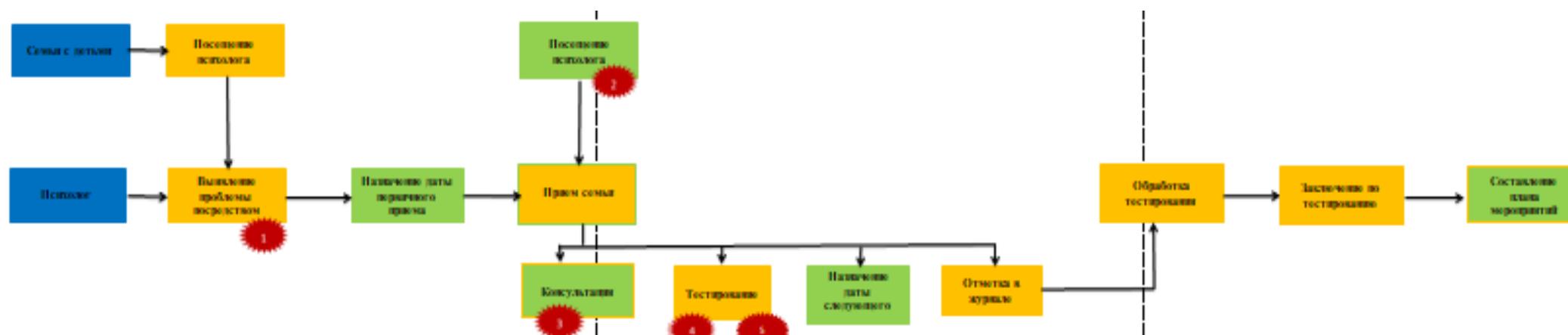


Анкетирование №1: «Оптимизация процесса организации оказания психологической помощи семьям с детьми»





Карта текущего состояния процесса организации оказания психологической помощи семьям с детьми



| Индикатор | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | Итого |
|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-------|
| Время МАХ (часы) | 1 | 0,5 | 1,5 | 0,6 | 0,5 | 0,08 | 1,5 | 1,4 | 1 | 8 |
| Время МЕН (часы) | 0,5 | 0,1 | 0,5 | 0,1 | 0,2 | 0,01 | 0,5 | 0,5 | 0,4 | 3 |

Проблемы

- 1. Неполная информация (некорректно указаны проблем)
- 2. Отсутствие мотивации на посещение психолога
- 3. Отсутствие полной информации о семье
- 4. Отказ от тестирования
- 5. Отсутствие порядка работы психолога

Не добавлен индикатор

Добавлен индикатор



Карта идеального состояния процесса организации оказания психологической помощи семьям с детьми

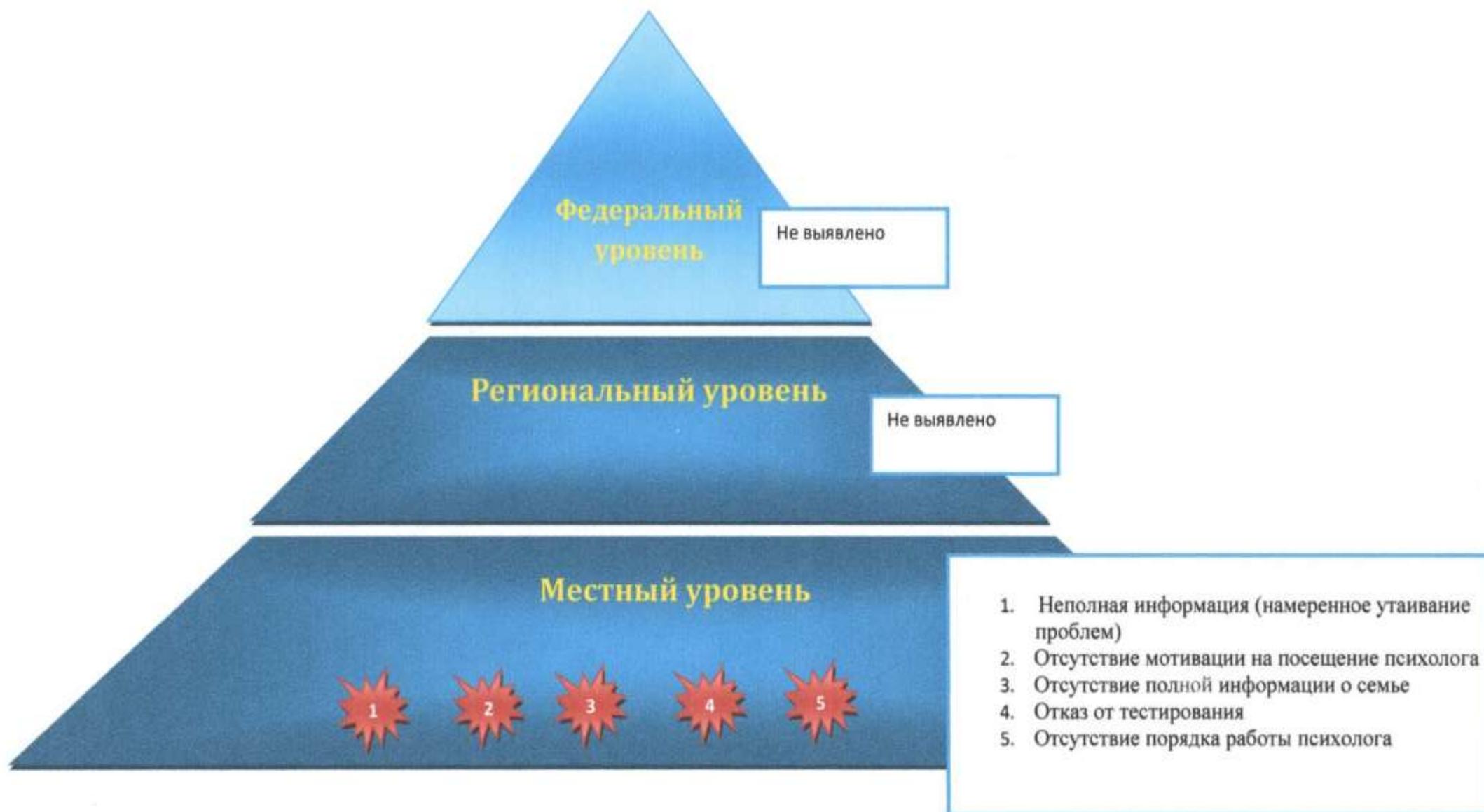


| | | | | |
|------------------|-----|-----|-----|-------|
| Номер процесса | 1 | 2 | 3 | ИТОГО |
| Время МПН (часы) | 0,1 | 0,5 | 0,2 | 0,8 |

 Добавляет ценность



Пирамида проблем в процессе организации оказания психологической помощи семьям с детьми



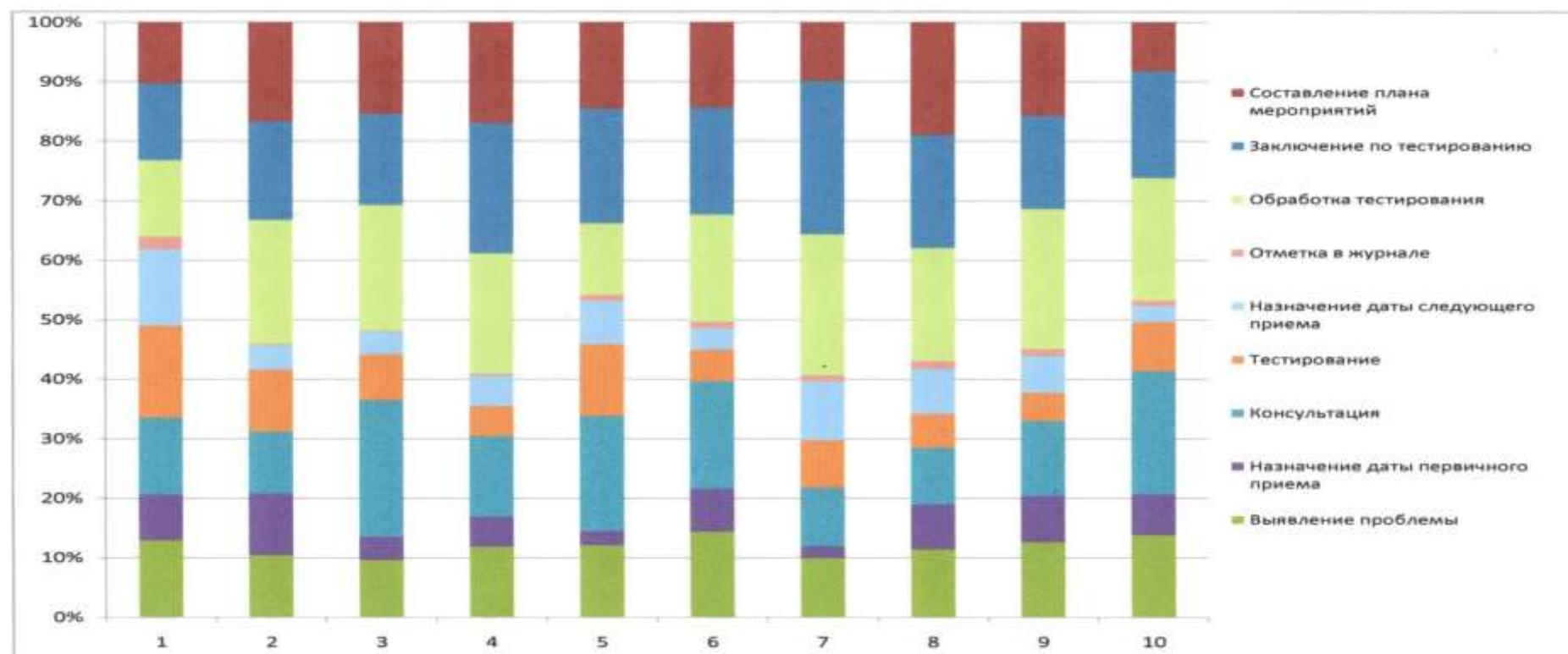


Статистический анализ № 1

процесса организации оказания психологической помощи семьям с детьми

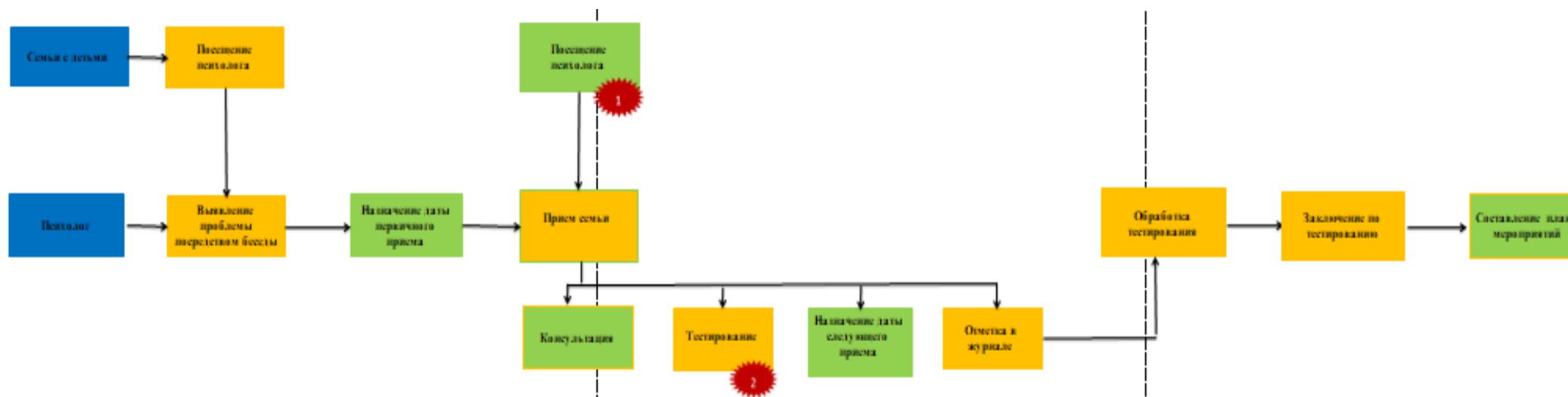


| № | Этап процесса | Номер замера | | | | | | | | | | Среднее значение |
|---|-----------------------------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| 1 | Выявление проблемы | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,7 | 0,5 | 0,8 | 0,5 | 0,6 | 0,8 | 1 | 0,64 |
| 2 | Назначение даты первичного приема | 0,3 | 0,5 | 0,2 | 0,3 | 0,1 | 0,4 | 0,1 | 0,4 | 0,5 | 0,5 | 0,33 |
| 3 | Консультация | 0,5 | 0,5 | 1,2 | 0,8 | 0,8 | 1 | 0,5 | 0,5 | 0,8 | 1,5 | 0,81 |
| 4 | Тестирование | 0,6 | 0,5 | 0,4 | 0,3 | 0,5 | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0,3 | 0,6 | 0,42 |
| 5 | Назначение даты следующего приема | 0,5 | 0,2 | 0,2 | 0,3 | 0,3 | 0,2 | 0,5 | 0,4 | 0,4 | 0,2 | 0,32 |
| 6 | Отметка в журнале | 0,08 | 0,01 | 0,01 | 0,02 | 0,04 | 0,06 | 0,05 | 0,07 | 0,07 | 0,06 | 0,047 |
| 7 | Обработка тестирования | 0,5 | 1 | 1,1 | 1,2 | 0,5 | 1 | 1,2 | 1 | 1,5 | 1,5 | 1,05 |
| 8 | Заключение по тестированию | 0,5 | 0,8 | 0,8 | 1,3 | 0,8 | 1 | 1,3 | 1 | 1 | 1,3 | 0,98 |
| 9 | Составление плана мероприятий | 0,4 | 0,8 | 0,8 | 1 | 0,6 | 0,8 | 0,5 | 1 | 1 | 0,6 | 0,75 |
| ИТОГО по процессу, фактическое время, ед. измерения (часы, мин., дни и т.д.) | | 3,88 | 4,81 | 5,21 | 5,92 | 4,14 | 5,56 | 5,05 | 5,27 | 6,37 | 7,26 | 5,347 |





Карта целевого состояния процесса организации оказания психологической помощи семьям с детьми



| Номер процесса | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | Итого |
|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-------|
| Время МРН (часы) | 0,5 | 0,1 | 0,5 | 0,3 | 0,2 | 0,01 | 0,5 | 0,5 | 0,4 | |

Проблемы

- 1 Отсутствие мотивации на посещение психолога
- 2 Отказ от тестирования

Желтый цвет: Не добавляет ценности
Зеленый цвет: добавляет ценность



План мероприятий проекта «Оптимизация процесса организации оказания психологической помощи семьям с детьми»



| ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОЕКТА «Оптимизация процесса организации оказания психологической помощи семьям с детьми» | | | |  БЕРЕЖЛИВОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО | | |
|--|--|---|---|--|-----------------------|---|
| СОГЛАСОВАНО Владелец процесса | | Шабанова Л.В. Подпись | | УТВЕРЖДАЮ Заказчик проекта Сергеева О.В. Подпись ФИО | | |
| № п/п | Проблема | Первопричина | Решение | Ответственный | Сроки | Ожидаемый эффект |
| 1. | Неполная информация (намеренное утаивание проблем) | Замкнутость при первичном посещении, впервые на приеме, желание выглядеть лучше | Использование техник и методик на снятие напряжения и установление доверительного контакта Разработать стандарт проведения первичного приема семьи | Коробейникова Ж. В. | 20.11.2023-26.01.2024 | Открытость и доверительное отношение, максимальное раскрытие проблемы клиента |
| 2. | Отсутствие мотивации на посещение психолога | Страх, отсутствие времени, убеждения и установки, мешающие посетить психолога | Проведение мотивационной беседы Внести в стандарт проведения первичного приема семьи проведение мотивационной беседы | Коробейникова Ж. В. | 20.11.2023-26.01.2024 | Снижение страха, усиление мотивации к посещению |
| 3. | Отсутствие полной информации о семье | Ограниченность во времени | Разработать и использовать открытые вопросы для начала разговора с клиентом, использовать их в работе. Внести в стандарт проведения первичного приема семьи открытые вопросы начала разговора с клиентом | Коробейникова Ж. В. | 20.11.2023-23.11.2023 | Получение достаточной информации для эффективной работы с клиентом |
| 4. | Отказ от тестирования | Затраты по времени, возможность утечки результатов, «постановка диагноза» | Разработать скрипт разговора по предложению прохождения тестирования. Использовать скрипт в работе психолога. Внести в стандарт проведения первичного приема семьи скрипт разговора. | Коробейникова Ж. В. | 24.11.2023-30.11.2023 | Проведение необходимых диагностических процедур с клиентом |
| 5. | Отсутствие порядка организации работы психолога | Работа психолога нестандартизирована | Разработать порядок организации работы психолога для отдела «Семейный МФЦ». Использовать порядок в работе. Внести в порядок стандарт первичного приема психолога как приложение. | Коробейникова Ж. В. | 04.12.2023-26.01.2024 | Сокращение время консультации, стандартизация приема |



Внедрение улучшений. Приказ об утверждении Порядка организации работы психолога и Порядок



КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ
УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
СОВЕТСКОГО РАЙОНА Г. ВОРОНЕЖА
(КУВО «УСЗН Советского района г. Воронежа»)

Утверждено
приказом директора
КУВО «УСЗН
Советского района г. Воронежа»
от «26»_01_2024г. № 19/ОД

Приказ

«26» января 2024 года

№ 19/ОД

г. Воронеж

Об утверждении Порядка организации работы психолога отдела «Семейный многофункциональный центр»

В соответствии с Федеральным законом от «28» декабря 2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в рамках реализации проекта «Оптимизация процесса организации оказания психологической помощи семьям с детьми» и в целях выполнения плана мероприятий бережливого проекта **приказываю:**

1. Команде бережливого проекта «Оптимизация процесса организации оказания психологической помощи семьям с детьми», утвержденной приказом от «29» сентября 2023 № 195/ОД (с изменениями, внесенными приказом от 17.10.2023 № 215-1/ОД), разработать и утвердить Порядок организации работы психолога отдела «Семейный многофункциональный центр». (Приложение к настоящему приказу).

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

Л.В. Шабанова

С приказом ознакомлены:

М.В. Виноградова
 О.А. Шабанова
 П.А. Овчарова
 Ж.В. Коробейникова
 Н.П. Каткова
26 января 2024 года

ПОРЯДОК

организации работы психолога отдела «Семейный многофункциональный центр»

1. Общие положения.

Психолог отдела «Семейный многофункциональный центр» (далее «Психолог») в своей деятельности руководствуется действующим законодательством Российской Федерации, нормативными законодательными актами Воронежской области, приказами и постановлениями Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, постановлениями правительства Воронежской области, приказами и письмами Министерством социальной защиты Воронежской области, приказами директора казенного учреждения Воронежской области «Управление социальной защиты населения Советского района г. Воронежа» (далее «Учреждение»).

Основная цель работы психолога заключается в оказании психологической помощи семьям с детьми, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, попавшим в кризисное положение, пострадавшим от различных форм жестокого обращения, а также семьям несовершеннолетних, имеющих суицидальные наклонности.

Психологическая помощь оказывается на бесплатной основе. При осуществлении первичного приема психолог руководствуется стандартом (Приложение).

Консультирование оказывается клиенту, осознающему затруднения в анализе и решении психологических проблем, связанных с собственными особенностями личности; сложившимися трудными жизненными обстоятельствами; характером межличностных отношений.

2. Задачи:

1. Осуществление психологического консультирования семей с детьми, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.



Внедрение улучшений.

Стандарт первичного приема психолога и скрипт разговора



Приложение
к Порядку
от « 26»_01_2024г.

СТАНДАРТ первичного приема психолога отдела «Семейный многофункциональный центр»

Первичный прием семей с детьми осуществляется с целью знакомства психолога с семьей, установления контакта и сбора данных о членах семьи, выявления проблемы и определения целей терапии.

Техники и методики на снятие напряжения и установление доверительного контакта.

1. Активное слушание.
2. Парафразирование
3. Эмпатия.
4. Использование невербальных сигналов.
5. Присоединение/ отражение поз и жестов клиента.
6. Комфортная межличностная дистанция.

Мотивационная беседа.

Сопроотивление перед обращением к психологу естественно. Решение пойти для многих дается нелегко. Возникают сомнения и страхи. Активизируются психологические защиты. В таком случае психолог действует мягко, подбирает необходимые слова и способы решения. Помощь психолога необходима для того, чтобы осознанно подойти к решению прошлых и настоящих проблем. Научиться бережно и внимательно поддерживать себя и помогать себе справиться с трудностями конструктивно. В отношениях психолога и клиента создается доверие в результате совместной работы. Психолог не оценивает и не осуждает, принимает клиента таким, какой он есть. Создает условия, чтобы человек смог раскрыться и понять суть своих проблем.

Открытые вопросы в начале разговора с клиентом

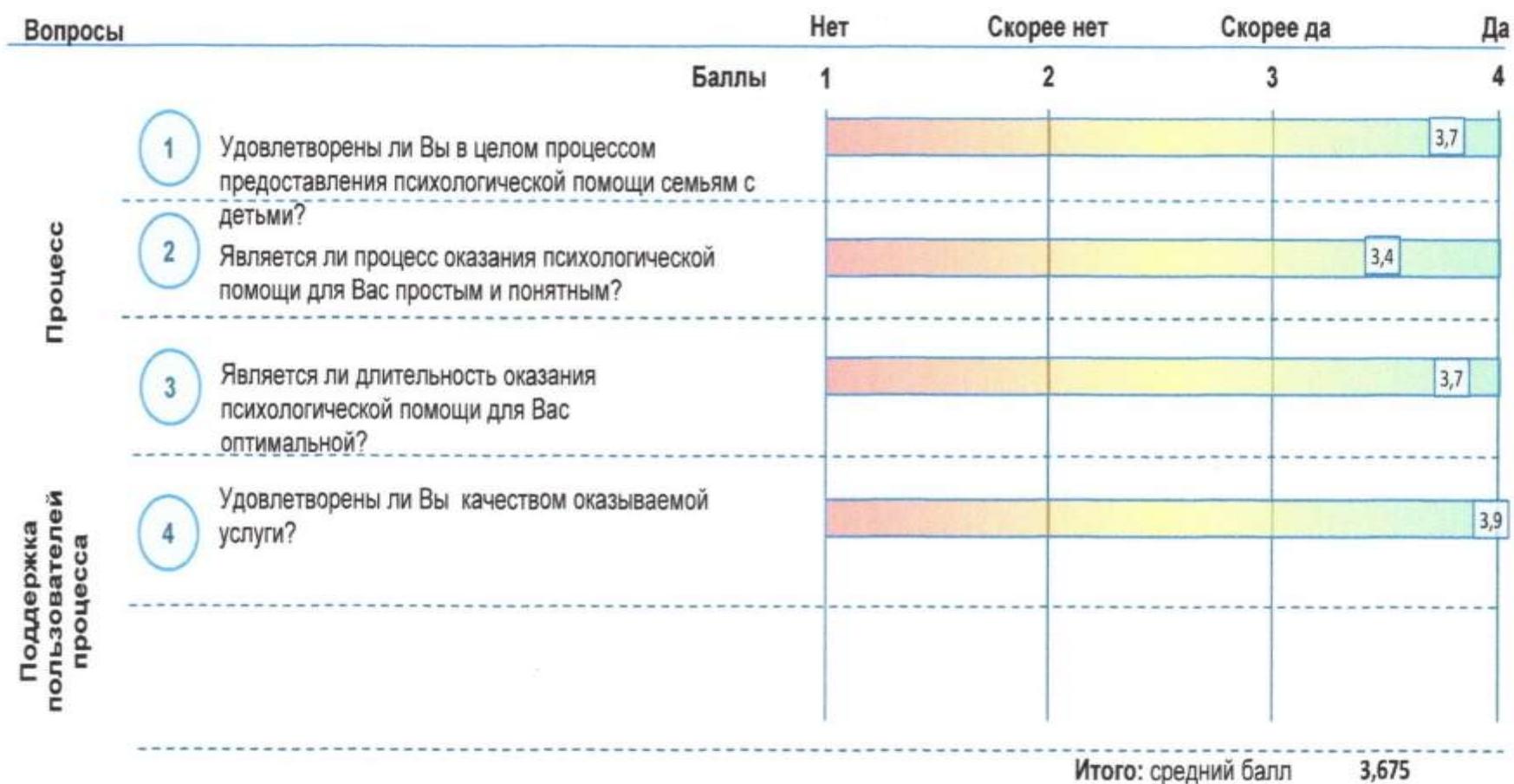
1. Что Вас подтолкнуло обратиться к психологу?
2. Опишите Вашу семью и взаимоотношения в ней?
3. Что бы Вы хотели еще рассказать о себе?
4. Опишите Ваше состояние в данный момент?
5. Какой результат Вы ожидаете получить после консультации?

Скрипт разговора по предложению прохождения тестирования.

| Клиент | Психолог |
|--|---|
| | Я предлагаю Вам пройти диагностику. |
| -Зачем она мне? Для чего мне это? | Это даст полное всестороннее представление о причинах волнующей Вас проблемы. По итогам диагностики будут составлены индивидуальные рекомендации, соблюдение которых поможет Вам быстрее достигнуть желаемого результата. |
| -А если мои результаты кто-то увидит? | Процедура безопасна, все строго конфиденциально. Доступ к результатам будет только у меня, а личные данные зашифрованы. |
| -Если я напишу или отвечу что-то не правильно? | В данной диагностике нет правильных или неправильных ответов. Учитывается только Ваше мнение, отношение. |
| -Вы посчитаете меня психически больным | Психолог не ставит диагнозов. Его задача- помочь психически здоровым людям, оказавшимся в сложной жизненной ситуации. |



Анкетирование №2: «Оптимизация процесса организации оказания психологической помощи семьям с детьми»



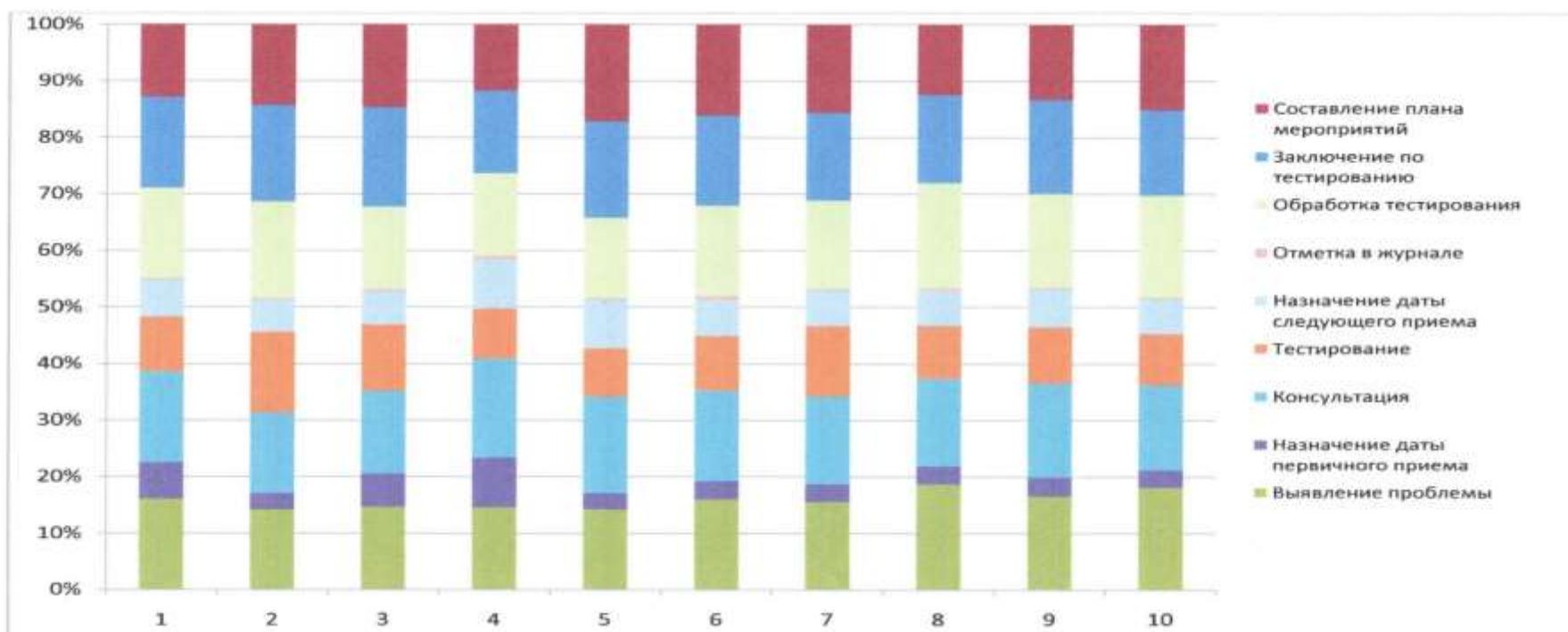


Статистический анализ № 2

процесса организации оказания психологической помощи семьям с детьми



| № | Этап процесса | Номер замера | | | | | | | | | | Среднее значение |
|---|-----------------------------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| 1 | Выявление проблемы | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,6 | 0,5 | 0,6 | 0,52 |
| 2 | Назначение даты первичного приема | 0,2 | 0,1 | 0,2 | 0,3 | 0,1 | 0,1 | 0,1 | 0,1 | 0,1 | 0,1 | 0,14 |
| 3 | Консультация | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,6 | 0,6 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,52 |
| 4 | Тестирование | 0,3 | 0,5 | 0,4 | 0,3 | 0,3 | 0,3 | 0,4 | 0,3 | 0,3 | 0,3 | 0,34 |
| 5 | Назначение даты следующего приема | 0,2 | 0,2 | 0,2 | 0,3 | 0,3 | 0,2 | 0,2 | 0,2 | 0,2 | 0,2 | 0,22 |
| 6 | Отметка в журнале | 0,01 | 0,01 | 0,01 | 0,02 | 0,01 | 0,02 | 0,01 | 0,01 | 0,01 | 0,01 | 0,012 |
| 7 | Обработка тестирования | 0,5 | 0,6 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,6 | 0,5 | 0,6 | 0,53 |
| 8 | Заключение по тестированию | 0,5 | 0,6 | 0,6 | 0,5 | 0,6 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,53 |
| 9 | Составление плана мероприятий | 0,4 | 0,5 | 0,5 | 0,4 | 0,6 | 0,5 | 0,5 | 0,4 | 0,4 | 0,5 | 0,47 |
| ИТОГО по процессу, фактическое время, ед. измерения (часы, мин., дни и т.д.) | | 3,11 | 3,51 | 3,41 | 3,42 | 3,51 | 3,12 | 3,21 | 3,21 | 3,01 | 3,31 | 3,282 |





Результаты внедрения улучшений



| Наименование цели (единицы измерения) | Текущий показатель | Целевой показатель | Фактический показатель |
|--|--------------------|--------------------|------------------------|
| Сокращение времени подготовки плана оказания психологической помощи (часы) | 5,3 | 3 | 3,2 |

Спасибо за внимание!