



ЦЭПВО



РОСАТОМ

Проект «Оптимизация процесса предоставления услуг в рамках сервисов системы долговременного ухода (СДУ)»

Цель – сокращение времени предоставления средств реабилитации и увеличение среднего количества выданных средств реабилитации в пункте проката, увеличение количества граждан, обученных в «Школе ухода»

Заказчик проекта:
граждане с ограниченными возможностями,
Сергеева О.В. руководитель
департамента социальной защиты
Воронежской области

Кураторы от ГК «Росатом»:
Курин К.А.

Руководитель проекта:
Мандрыкина М.Б. – первый
заместитель руководителя
департамента социальной защиты
Воронежской области

Куратор от центра эффективности
правительства Воронежской области:
Лещенко Е.В.

02.11.2022

г. Воронеж



Паспорт проекта: «Оптимизация процесса предоставления услуг в рамках сервисов системы долговременного ухода (СДУ)»



ПАСПОРТ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОЕКТА					
«Оптимизация процесса предоставления услуг в рамках сервисов системы долговременного ухода (СДУ)»					
СОГЛАСОВАНО Владелец процесса		Шабанова Л.В. Подпись ФИО		УТВЕРЖДАЮ Заказчик проекта	
				Сергеева О.В. Подпись ФИО	
Описание проекта				Потребитель	
Область применения: социальная защита				Потребитель: граждане с ограниченными возможностями	
Периметр проекта: казенное учреждение Воронежской области «Управление социальной защиты населения Советского района г. Воронежа»				Ценность для потребителя:	
Границы проекта: от выявленного ограничения жизнедеятельности до предоставления услуг по обучению уходу и (или) выдачи средств реабилитации в пункте проката технических средств реабилитации и ухода				1. Сокращение времени нахождения граждан в учреждении для получения средств реабилитации. 2. Максимальное удовлетворение потребности граждан в средствах реабилитации. 3. Комфортные условия для ознакомления с полным ассортиментом средств реабилитации. 4. Получение навыков ухода за гражданами, нуждающимися в нем.	
Команда проекта				Обоснование выбора	
Руководитель проекта: Мандрыкина М.Б.				Описание проблем:	
Команда проекта: Алексеева Е.Л., Шабанова Л.В., Никулина М.Ф., Кононова Е.М., Якубович С.В., Черкашенко Т.А., Разгоняев С.В., Граевская М.В.				1. Потеря времени гражданами при переходе из одного здания в другое и обратно в связи с отсутствием рабочего места специалиста в здании, где расположен пункт проката. 2. Недостаточная информированность граждан о пункте проката технических средств реабилитации и о «Школе ухода». 3. Отсутствие оборудованного помещения для хранения и демонстрации средств реабилитации. 4. Отсутствие у граждан самостоятельности в удовлетворении базовых потребностей в повседневной жизни; 5. Отсутствие навыков ухода за гражданами, нуждающимися в уходе.	
Кураторы проекта: Курин К.А., Лещенко Е.В.				Основные риски при реализации проекта:	
Цели проекта				1. Отсутствие в наличии технических средств реабилитации и ухода. 2. Недостаточное усвоение материала в «Школе ухода»	
Наименование цели	ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель	План этапов проекта	
1. Сокращение времени предоставления гражданину средств реабилитации в пункте проката	мин.	205	143	1. Старт проекта (дата): 17.02.2022	
2. Увеличение среднего количества выданных средств реабилитации в пункте проката	ед./квартал	16	50	2. Диагностика: с 18.02.2022 по 31.03.2022	
3. Увеличение количества граждан, обученных в «Школе ухода»	чел./год	14	70	3. Внедрение изменений: с 01.04.2022 по 31.10.2022	
				4. Завершение проекта (дата): 02.11.2022	
				5. Мониторинг изменений: с 16.01.2023 по 17.02.2023	



Анкетирование №1: «Оптимизация процесса предоставления в услуг рамках сервисов системы долговременного ухода (СДУ)»



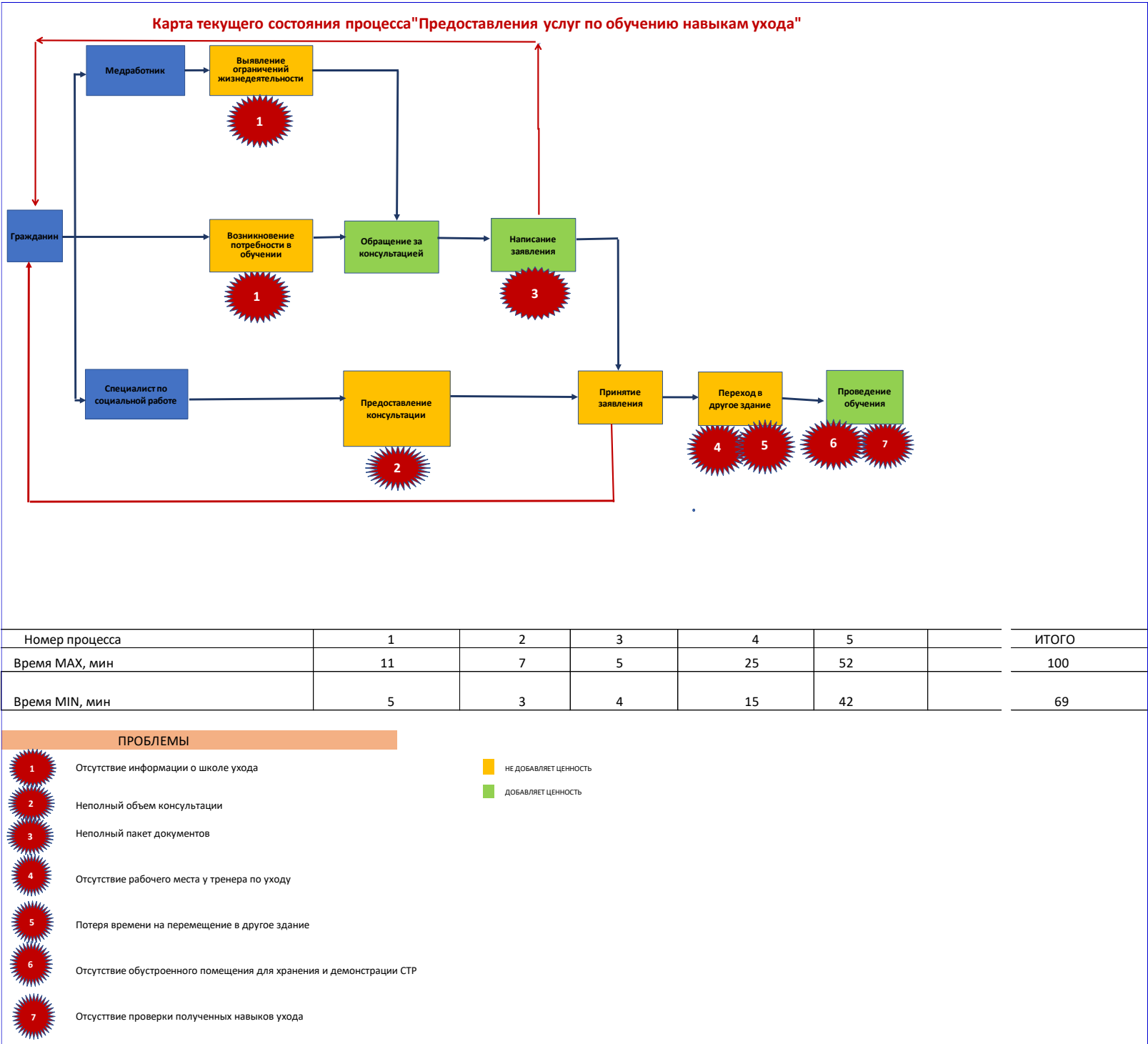
Вопросы		Нет	Скорее нет	Скорее да	Да
		1	2	3	4
Процесс	1. Удовлетворены ли Вы в целом работой процесса?				3,4
	2. Является ли процесс для Вас простым и понятным?				3,2
	3. Является ли длительность процесса для Вас оптимальной?			2,7	
Поддержка пользователей	4. Удовлетворены ли Вы нормативной документацией по процессу (инструкции, стандарты, регламенты и т.д.)?			2,6	
	5. Удовлетворены ли Вы качеством поддержки и сервиса (консультациями)?				3,4

Итого

средний балл: 3,06

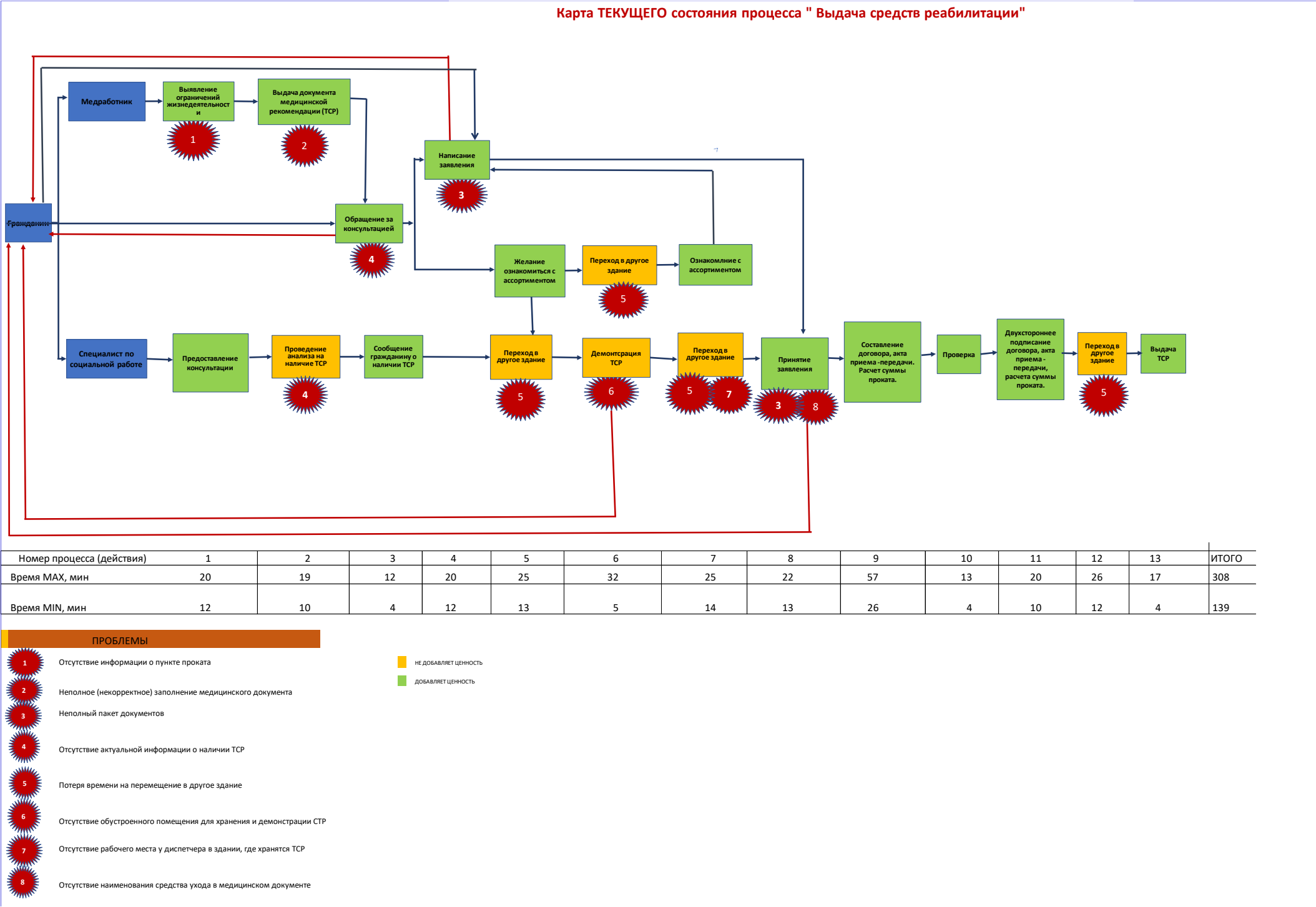


Карта текущего состояния процесса предоставления услуг по обучению навыкам ухода





Карта текущего состояния процесса предоставления услуг по выдаче средств реабилитации



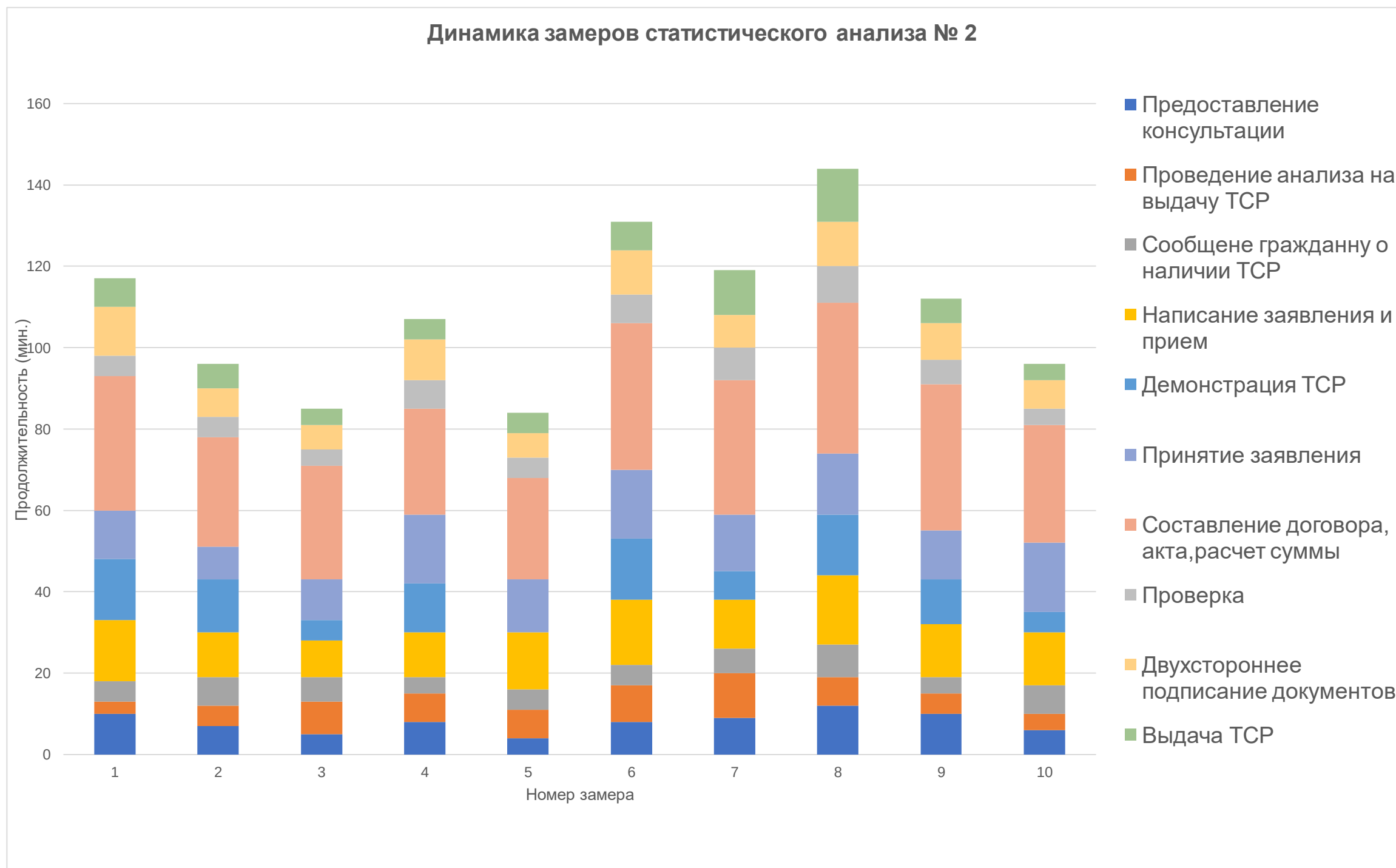


Проблемы	Решения
1. Отсутствие информации о пункте проката ТСР и Школе ухода.	Разработка памяток. Обеспечение БУЗ ВО «ВГКП №7» и БУЗ ВО «ВГБ № 20» информационным материалом
2. Неполное (некорректное) заполнение медицинского документа в части наименования ТСР	Обеспечение БУЗ ВО «ВГКП №7» и БУЗ ВО «ВГБ № 20» информационным материалом Согласование с департаментом социальной защиты Воронежской области возможность выдачи средств ухода без медицинской рекомендации
3. Отсутствие актуальной информации о наличии ТСР в пункте проката учреждения	Подготовка обобщенной информации о пунктах проката ТСР в пилотных КУВО УСЗН с указанием перечня для полного объема консультации
4. Неполный пакет документов при обращении гражданина.	Размещение в отдельной вкладке на официальном сайте КУВО «УСЗН Советского района г. Воронежа» справочной информации, шаблонов заявлений
5. Отсутствие обустроенных помещений для хранения и демонстрации ТСР, для проведения занятий в Школе неформального (родственного) ухода	Подготовка сметы на ремонт помещения. Участие в грантовом конкурсе Бережливая инициатива в 2022 году
6. Неполный объем консультации специалистов о пункте проката ТСР и Школе неформального (родственного) ухода.	Составление блок-схемы действий специалиста во время консультации
7. Передвижение между зданиями при оформлении документов и получении ТСР из пункта проката. Отсутствие рабочего места для специалиста, оформляющего документы	Подготовка предложения по определению рабочего места
8. Отсутствие проверки знаний, полученных в Школе ухода	Разработка аттестационного листа для проверки полученных навыков ухода



Производственный анализ №2

сокращено время предоставления средств реабилитации с 205 до 109 мин.
при целевом показателе 143 мин.





Анкетирование №2 заказчиков процесса «Предоставление услуг в рамках сервисов системы долговременного ухода (СДУ)»



Диагностика исходного состояния процесса «Оптимизация процесса предоставления услуг в рамках" СДУ»
Анкетирование № 2. Блок «Выдача средств реабилитации»

Вопросы		Нет	Скорее нет	Скорее да	Да
Баллы		1	2	3	4
Процесс	1 Удовлетворены ли Вы в целом работой пунктом проката?				4,0
	2 Является ли процесс выдачи средств реабилитации для Вас простым и понятным?			3,8	
	3 Является ли длительность процесса выдачи средств реабилитации для Вас оптимальным?			3,9	
Поддержка пользователей процесса	4 Удовлетворены ли Вы качеством поддержки и сервиса (консультациями)?				4,0
Итого: средний балл		3,9375			



Помещение пункта проката обустроено с применением системы 5С



Было



Стало





Средства реабилитации разбиты на основные группы и кодифицированы

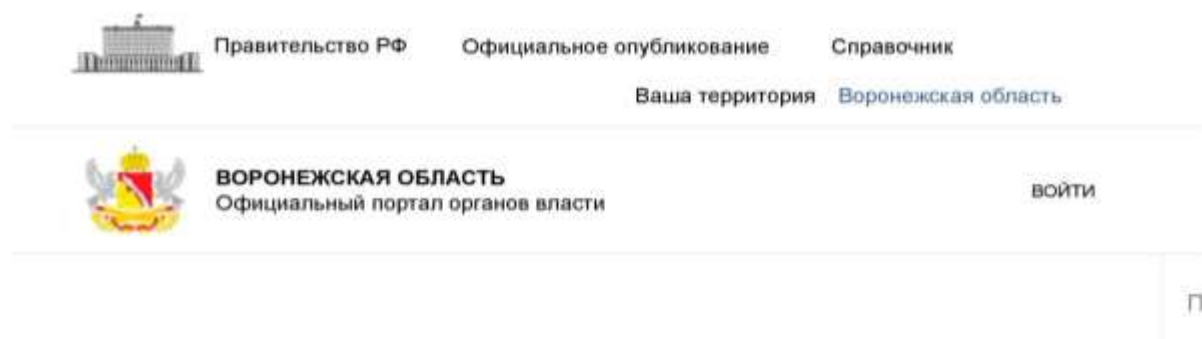


N п/п	Наименование	Код
1	Кресло-коляска российская Федерация	01
2	Кресло-коляска с ручным приводом комнатная арт. «FS 909 В»	01
3	Кресло-коляска с ручным приводом для лиц с большим весом комнатная модель 551 В	01
4	Детская коляска-трость 7000AT	01
5	Кресло-коляска «Basic-Medical KY-868L	01
6	Кресло-коляска с рычажным приводом «Делита»	01
7	Кресло-стул с санитарным оснащением (без колес) Ortonica TU 1	02
8	Кресло-стул с санитарным оснащением (с колесами) Ortonica TU 8	02
9	Кровать медицинская многофункциональная «SK031»	03
10	Опора и кровать металлическая	03
11	Опора и кровать веревочная	03
12	Поручни (перила) для самоподъемания угловые	04
13	Поручни (перила) для самоподъемания прямые (линейные)	04
14	Поручень изогнутый Ortonica	04
15	Матрас медицинский противопролежневый «Армед МНТ»	03
16	Матрас медицинский противопролежневый с компрессором «Армед»	03
17	Настил на унитаз «Армед»	02
18	Комплект для мытья головы «Армед»	04
19	Ванна воздушная	04
20	Сиденье поворотное (доска для ванной) «LUX 330»	04
21	Стол для ванны «LUX 675»	04
22	Стул для ванны «LUX 605»	04
23	Лестница для ванны с поручнем (ступеньки в ванну с ручкой)	04
24	Ходунки шагающие «Армед YU-710»	01
25	Ходунки на колесах «Армед»	01
26	Ходунки двухручные «10134 НВ»	01
27	Ходунки полумеханические «FS-914Н»	01
28	Ротаторы «FS-965S»	01
29	Костыли с опорой под локоть «Армед FS-937L» размер М с УПС цвет голубой с отражателем	01
30	Костыли с опорой под локоть «Армед FS-937L» размер М с УПС цвет синий с отражателем	01
31	Костыли телескопические с устройством притягивающего FS-925L	01
32	Костыли с опорой под локоть с УПС «Армед»	01
33	Костыли с опорой под локоть 10075	01
34	Костыли с опорой под локоть 10076	01
35	Трость 3х опорная с функцией регулирования высоты	01
36	Трость 4х опорная с анатом. ручкой, регул. по высоте с УПС	01

01	Передвижение
02	Санитарное оснащение
03	Уход за лежащими
04	Предметы для купания



Информация на сайте департамента социальной защиты Воронежской области



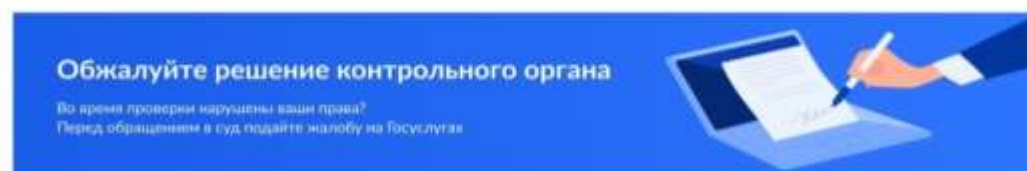
Пункт проката технических средств реабилитации и ухода

Информация о наличии ТСР и ухода в пунктах проката КУ ВО «УСЗН» города Воронежа и Воронежской области на 21.10.2022

[Перечень технических средств реабилитации](#)

[Информация о пунктах проката ТСР](#)

[Адреса пунктов проката ТСР](#)





Изменение в типовое положение о пункте проката ТСР средств ухода



ПРИКАЗ

№ 1316/ОД

Воронеж

О внесении изменения в приказ департамента социальной защиты Воронежской области от 23.03.2020 № 1167/ОД

В целях повышения эффективности деятельности организаций социального обслуживания, подведомственных департаменту социальной защиты Воронежской области приказываю:

1. Внести в примерное положение о пункте проката технических средств реабилитации и ухода, утвержденное приказом департамента социальной защиты Воронежской области от 23.03.2020 № 1167/ОД «Об утверждении примерного положения о пункте проката технических средств реабилитации и ухода», изменение, изложив п. 3.2. в следующей редакции: «3.2. ТСР выдаются по предъявлению следующих документов:

- документа, удостоверяющего личность заявителя;
- страхового свидетельства обязательного пенсионного страхования, содержащего страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС);
- документа, подтверждающего регистрацию по месту жительства (пребывания) в Воронежской области (если эти сведения не содержатся в документе, удостоверяющем личность);
- выписка из карты амбулаторного (стационарного) больного о необходимости в ТСР с указанием наименования изделия (не требуется при выдаче средства ухода);

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

ПРИКАЗ

16 июня 2022г.

№ 106/ОД

г. Воронеж

О внесении изменений в приказ от 25.03.2020 №49/ОД
«О внесении изменений в приказ от 02.03.2020г. №30/ОД «Об утверждении положения о пункте проката технических средств реабилитации и ухода, номенклатуры технических средств реабилитации и ухода»

Во исполнение приказа департамента социальной защиты Воронежской области от 10.06.2022 № 1316/ОД «О внесении изменений в приказ департамента социальной защиты Воронежской области от 23.03.2020 № 1167/ОД» приказываю:

1. Внести в положение о пункте проката технических средств реабилитации и ухода, утвержденное приказом от 25.03.2020 №49/ОД «О внесении изменений в приказ от 02.03.2020г. №30/ОД «Об утверждении положения о пункте проката технических средств реабилитации и ухода, номенклатуры технических средств реабилитации и ухода» изменение, изложив п.3.2. в следующей редакции:

- «3.2. ТСР выдаются по предъявлению следующих документов:
- документа, удостоверяющего личность заявителя;
 - страхового свидетельства обязательного пенсионного страхования, содержащего страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС);
 - документа, подтверждающего регистрацию по месту жительства (пребывания) в Воронежской области (если эти сведения не содержатся в документе, удостоверяющем личность);
 - выписка из карты амбулаторного (стационарного) больного о необходимости в ТСР с указанием наименования изделия (не требуется при выдаче средства ухода);
 - согласия на обработку персональных данных по форме, согласно приложению № 4 к настоящему Положению.

В случае подачи документов законным представителем заявителем дополнительно предъявляется документ, подтверждающий полномочия законного представителя.»

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора Кононову Е.М.

Директор КУВО «УСЗН
Советского района г.Воронежа»

Л.В. Шабанова

С приказом ознакомлена
Кононова Е.М.

«16» июня 2022г.



Информированность граждан о пункте проката и «Школе ухода»



Информированность граждан об услугах школы неформального (родственного) ухода



Информированность граждан об услугах пункта проката ТСР и ухода



Спасибо за внимание!