Проект «Оптимизация работы с гражданами, имеющими когнитивные нарушения в центре дневного пребывания (ЦДП)»

Цель – сокращение времени оформления в ЦДП, увеличение количества граждан, получающих социальные услуги в ЦДП и повышение уровня их когнитивных функций

Заказчик проекта: пожилые граждане и граждане, имеющие инвалидность;
Сергеева О.В. руководитель департамента социальной защиты Воронежской области

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

Кураторы от ГК «Росатом»:
Курин К.А.

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

30.12.2022
г. Воронеж

Бережливая команда КУВО «УСЗН Советского района г. Воронежа»
Проекта «Оптимизация работы с гражданами,
имеющими когнитивные нарушения в центре дневного пребывания (ЦДП)»

Никулина
Мария Фёдоровна

Шабанова
Любовь Васильевна

Кононова
Елена Михайловна

Алексеева Елена
Леонидовна

Герасименко
Елена Александровна

Воробьева
Анастасия Александровна

Гусев
Сергей Валерьевич

Паспорт проекта: «Оптимизация работы с гражданами, имеющими когнитивные нарушения в центре дневного пребывания (ЦДП)»

ПАСПОРТ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОЕКТА

«Оптимизация работы с гражданами, имеющими когнитивные нарушенияв центре дневного пребывания (ЦДП)»

БЕРЕЖЛИВОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО

СОГЛАСОВАНО Владелец процесса		Шабанова Л.В.	**УТВЕРЖДАЮ** Заказчик проекта		Сергеева О.В.
	Подпись	ФИО		Подпись	ФИО

Описание проекта

Область применения: социальная защита

Периметр проекта: казенное учреждение Воронежской области «Управление социальной защиты населения Советского района г. Воронежа»

Границы проекта: От возникновения у граждан потребности в сохранении когнитивных функций до расторжения договора об оказании социальных услуг.

Команда проекта

Руководитель проекта: Мандрыкина М.Б.

Команда проекта: Алексеева Е.Л.,Шабанова Л.В., Кононова Е.М., Никулина М.Ф., Герасименко Е.А., Воробьева А.А., Гусев С.В.

Кураторы проекта:Курин К.А.,Лещенко Е.В.

Цели проекта

Наименование цели	ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель
1. Увеличение количества граждан, получающих социальные услуги в ЦДП	чел.	45	60
2. Повышение уровня когнитивных функций граждан, получающих социальные услуги в ЦДП	балл	5	7
3. Сокращение времени оформления в ЦДП	раб. дни	5	3

Потребитель

Потребитель:
Пожилые граждане и граждане с инвалидностью

Ценность для потребителя:
1. Повышение уровня качества жизни граждан за счет сохранения и частичного развития когнитивных функций.
2. Интеллектуальная активность.
3. Бытовая и социальная самостоятельность.

Обоснование выбора

Описание проблем:
1. Отсутствие промежуточной оценки уровня когнитивных функций.
2. Снижение уровня когнитивных функций у граждан в повседневной жизнедеятельности.
3. Недостаточная информированность граждан о ЦДП
4. Неполная укомплектованность групп.

Основные риски при реализации проекта:
1. Снижение максимально возможной бытовой и социальной самостоятельности и независимости граждан в повседневной жизнедеятельности и как следствие ухудшение качества жизни.
2. Низкая заинтересованность граждан в посещении ЦДП.

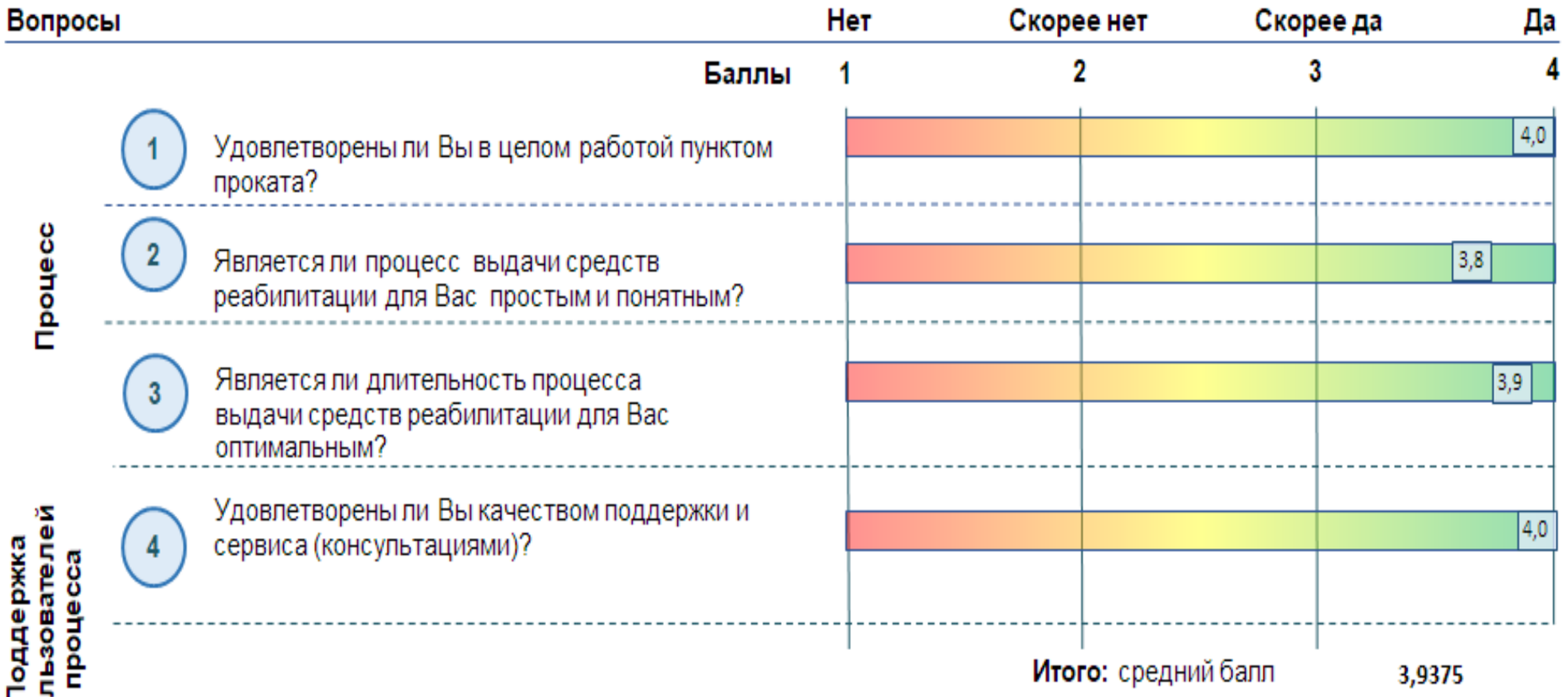
План этапов проекта

1. Старт проекта (дата):	16.05.2022			
2. Диагностика:	с	16.05.2022	по	10.06.2022
3. Внедрение изменений:	с	13.06.2022	по	27.12.2022
4. Завершение проекта (дата):	30.12.2022			
5. Мониторинг изменений:	с	13.02.2023	по	12.03.2023

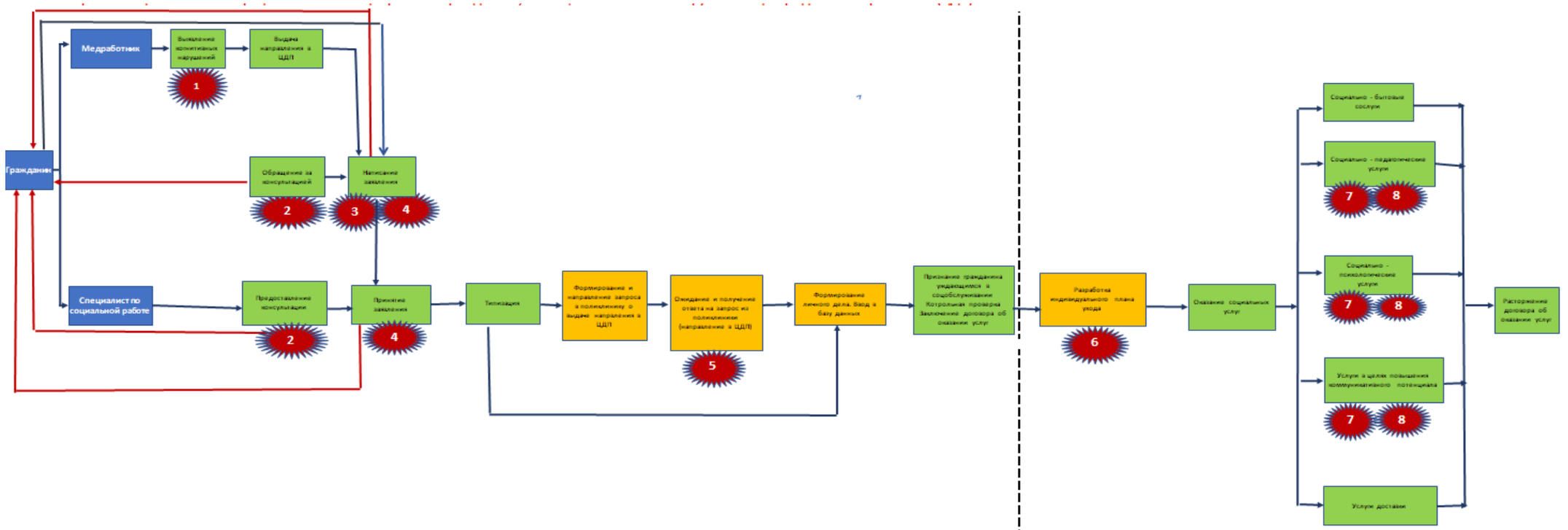
Анкетирование №1: «Оптимизация работы с гражданами, имеющими когнитивные нарушения в центре дневного пребывания (ЦДП)»

Диагностика исходного состояния процесса «Оптимизация работы с гражданами, имеющими когнитивные нарушения в ЦДП»

Анкетирование № 1.



Карта текущего состояния процесса предоставления услуг в центре дневного пребывания



Номер процесса	1	2	3	4	5	6	10	ИТОГО
Время MAX, мин	22	15	126	28	2400	78	8	2677(5,57дней)
Время MIN, мин	5	10	72	18	1440	64	5	1614(3,36дней)

ПРОБЛЕМЫ

1. Отсутствие информации о ЦДП
2. Неполный объем консультации
3. Отсутствие возможности принять в ЦДП гражданина, проживающего в другом районе
4. Неполный пакет документов
5. Длительное время получения направления в ЦДП
6. Отсутствие промежуточной оценки уровня когнитивных функций
7. Недостаточное количество материала и оборудования для проведения занятий,мероприятий, а также износ имеющегося
8. Наличие регрессии в изменениях уровня когнитивных функций.

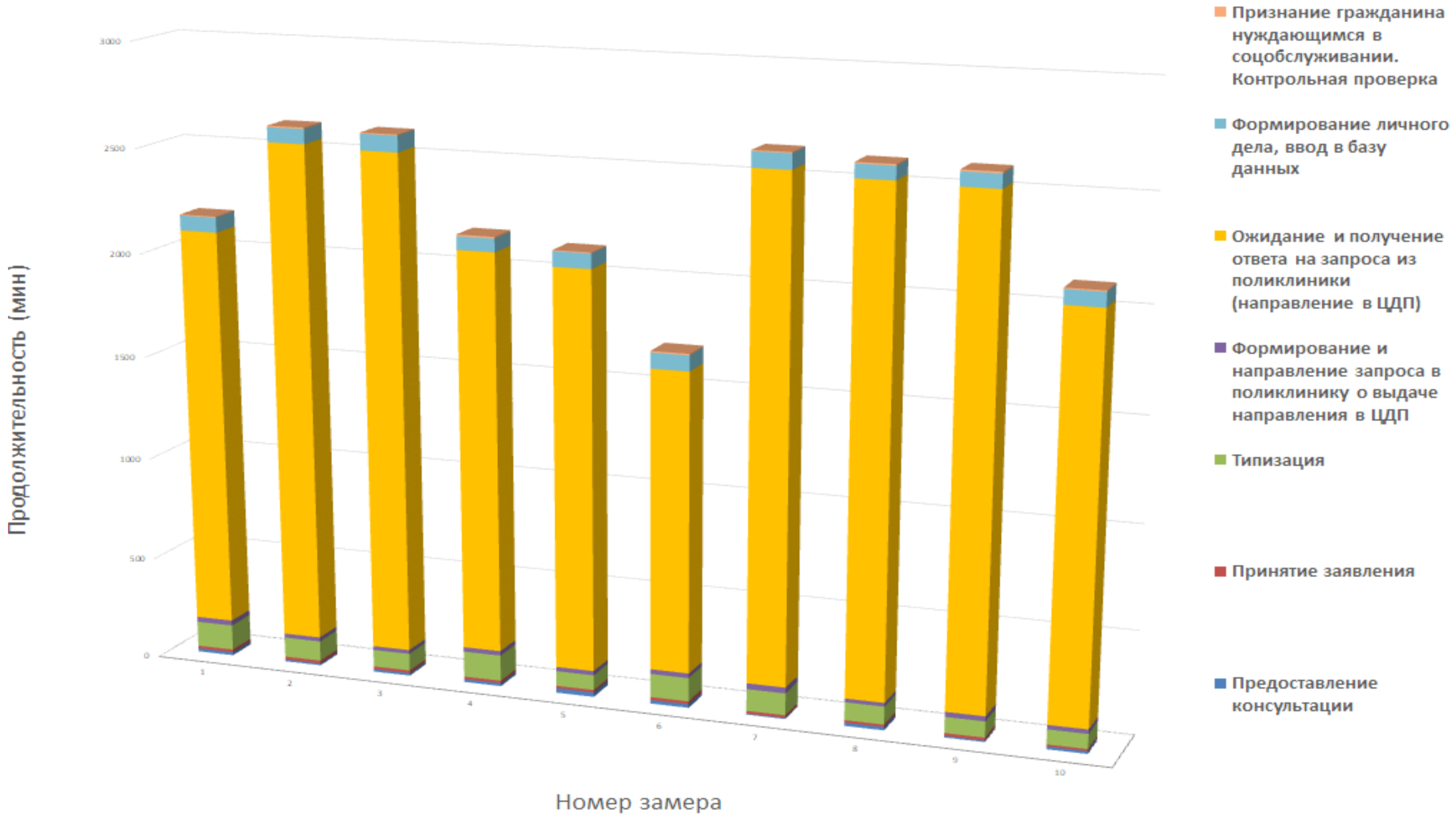
НЕ ДОБАВЛЯЕТ ЦЕННОСТЬ

ДОБАВЛЯЕТ ЦЕННОСТЬ

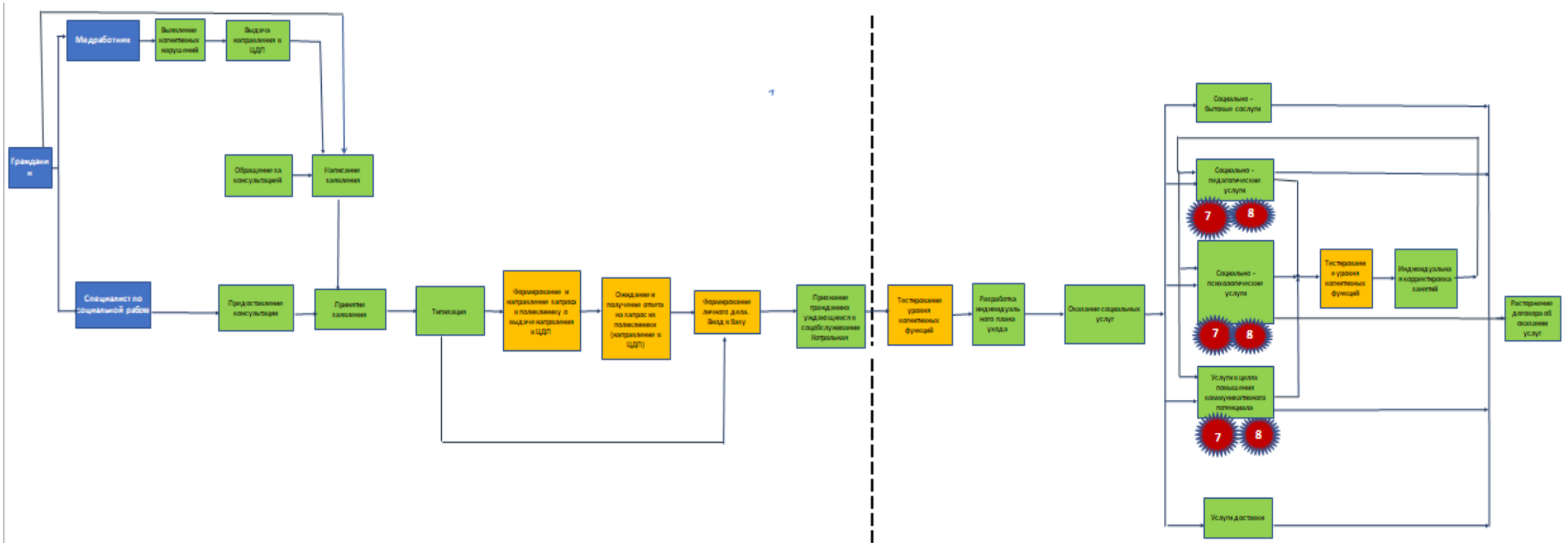
Выявленные проблемы в процессе предоставления услуг в ЦДП

Проблемы	Решения
1 Отсутствие информации о ЦДП	Разработка буклета, памяток. Обеспечение БУЗ ВО «ВГКП №7» и БУЗ ВО «ВГБ № 20» информационным материалом, выдача гражданам.
2 Неполный объем консультаций о ЦДП	Обеспечение БУЗ ВО «ВГКП №7» и БУЗ ВО «ВГБ № 20» информационным материалом. Разработка шаблона общения с заявителем по телефону об оказании услуг в ЦДП Осуществление контроля результатов анонимных звонков для получения консультаций у специалистов ЦДП
3 Отсутствие возможности принять в ЦДП гражданина, проживающего в другом районе	Рассмотреть департаментом социальной защиты Воронежской области вопрос о возможности посещения ЦДП жителем другого района
4 Неполный пакет документов при обращении гражданина.	Размещение в отдельной вкладке на официальном сайте КУВО «УСЗН Советского района г. Воронежа» справочной информации, шаблона заявления. Разработка памятки о перечне документов.
5 Длительное время получения направления в ЦДП	Включение в соглашение с поликлиникой пункта о сроках предоставления направления в ЦДП
6 Отсутствие промежуточной оценки уровня когнитивных функций.	Подготовка предложений о финансировании по данной статье расходов
7 Недостаточное наличие материала и оборудования для проведения занятий, мероприятий, а так же износ имеющегося.	Подготовка предложений о финансировании по данной статье расходов
8 Наличие регрессии в изменениях уровня когнитивных функций	Индивидуальная корректировка программы занятий. Организация консультации с врачом - гериатром

Производственный анализ № 1
процесса предоставления услуг в ЦДП



Карта целевого состояния процесса предоставления услуг в центре дневного пребывания



Номер процесса	1	2	3	4	5	6	7	Итого
Время MAX, мин	10	15	100	25	1296	60	10	1516 (3,15 дней)

ПРОБЛЕМЫ

7 Недостаточное количество материала и оборудования для проведения занятий,мероприятий, а также износ имеющегося

8 Наличие регрессии в изменениях уровня когнитивных функций.

Внедрение улучшений

Блок-схема по принятию гражданина в ЦДП не по месту жительства

Шаблон общения с заявителем по телефону.

- **Приветствие:**
  - *КУВО «УСЗН Советского района г. Воронежа». Здравствуйте! (Добрый день!)*
  - *должность ФИО.*
  - *Слушаю Вас!*
- **Уточнение цели звонка.**
  - *Будьте добры, как я могу к Вам обращаться" Чем я могу Вам помочь."*
  - *Вы зарегистрированы в нашем районе"*

  *(Если регистрация по месту жительства в другом районе, то гражданин направляется для подачи заявления в управление социальной защиты на месту жительства, **его обращение фиксируется в карточке обращения**)*

- **Консультация о занятиях в ЦДП:**

  Количество посещений в течение недели: 1-5 раз.

  Занятия проводятся бесплатно в дневное время до 4 часов в день:
  - *адаптивная физкультура;*
  - *музыкальная терапия;*
  - *арт - терапия;*
  - *нейробика;*
  - *занятия с психологом и др.*

  Маломобильные граждане доставляются на специальном автомобиле

  - Предоставляемые документы:
  - ✓ *документ, удостоверяющий личность;*
  - ✓ *медицинское направление;*
  - ✓ *справка медицинской организации об отсутствии противопоказаний для посещения центра дневного пребывания.*

  *Вы также можете узнать информацию о центре дневного пребывания на нашем **сайте** https://uszn-sovet.e-gov36.ru*

- **Место расположение учреждения:** *Наш адрес: г. Воронеж, ул. Маршака, д.2*
  - *Вы знаете как к нам добраться" Откуда Вы поедете"*

  (Сообщить заявителю адрес учреждения и как можно доехать)

  до ост. Домостроителей (со стороны ул. Пеше-Стрелецкой), городской транспорт 10, 17т, 20б, 36.

  ост. Домостроителей (гипермаркет Лента), городской транспорт 17, 81, 66, 27, 54, 70а,70м, 113кш., 120, 88, 20

Всего доброго! *Убедившись, что разговор окончен, кладем трубку.*

Казенное учреждение Воронежской области
«Управление социальной защиты населения
Советского района г.Воронежа»

Центр дневного пребывания
для граждан пожилого возраста и инвалидов

ЦЕЛЬ: социальная адаптация граждан пожилого возраста и инвалидов, направленная на сохранение и укрепление психического и физического здоровья, развитие и реализацию творческого и интеллектуального потенциала получателей социальных услуг.

Количество посещений в течение недели: 1-5 раз.
Занятия проводятся бесплатно в дневное время до 4 часов в день:
- адаптивная физкультура;
- музыкальная терапия;
- арт - терапия;
- нейробика;
- занятия с психологом и др.

Маломобильные граждане доставляются на специальном автомобиле

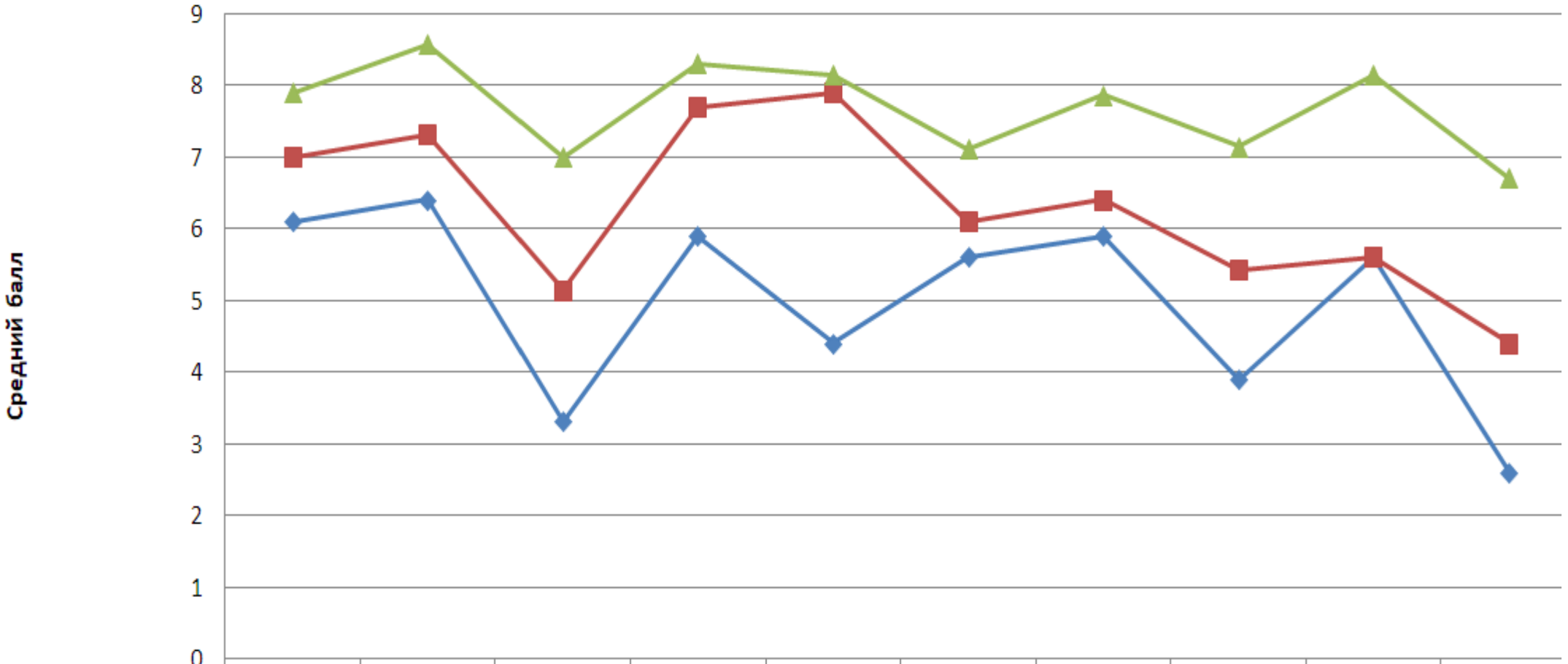
Предоставляемые документы:

- документ, удостоверяющий личность;
- медицинское направление;
- медицинская справка об отсутствии противопоказаний для посещения центра дневного пребывания.

г.Воронеж,ул.Маршака,д.2
Тел.272-04-79

Внедрение улучшений

Сравнительный анализ когнитивных функций посетителей Центра дневного пребывания



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Май 2022	6,1	6,4	3,3	5,9	4,4	5,6	5,9	3,9	5,6	2,6
Июль 2022	7	7,3	5,14	7,7	7,9	6,1	6,4	5,43	5,6	4,4
Сентябрь 2022	7,9	8,6	7,0	8,3	8,1	7,1	7,9	7,1	8,1	6,7

Внедрение улучшений

Соглашение

между бюджетным учреждением здравоохранение Воронежской области «Воронежская городская клиническая поликлиника № 7» и казенным учреждением Воронежской области «Управление социальной защиты населения Советского района» о взаимодействии с целью реализации межведомственного подхода при осуществлении медико-санитарной помощи наиболее уязвимым группам населения

г. Воронеж «7» 10 **2022 г.**

Бюджетное учреждение здравоохранения Воронежской области «Воронежская городская клиническая поликлиника № 7» (БУЗ ВО «ВГКП № 7»), именуемое в дальнейшем «Сторона 1», в лице главного врача Крысенковой Наталии Александровны, действующего на основании Устава, с одной стороны и КУВО «УСЗН Советского района г. Воронежа», в лице директора Шабановой Любови Васильевны, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Сторона 2» в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», приказом МЗРФ и МТиСЗ РФ от 31.05.2019 №345н/372н «Об утверждении Положения об организации оказания паллиативной медицинской помощи, включая порядок взаимодействия медицинских организаций, организаций социального обслуживания и общественных объединений, иных некоммерческих организаций, осуществляющих свою деятельность в сфере охраны здоровья», постановлением правительства Воронежской области от 12.12.2014 № 1156 «Об утверждении регламента межведомственного взаимодействия органов государственной власти Воронежской области в связи с реализацией полномочий в сфере социального обслуживания», распоряжением правительства Воронежской области от 04.03.2019 № 173-р «Об утверждении перечня мероприятий», приказом ДЗВО от 10.02.2016 №208 «Об организации работы «медико-социальных групп» с изменениями (приказ ДЗВО от 30.09.2016 №2173) заключили настоящее соглашение

Предметом настоящего соглашения является:

1. Формирование «медико-социальных групп» для активного выявления факторов риска и своевременного принятия мер профилактической направленности среди уязвимых групп населения.

2. Организация обмена информацией о гражданах в рамках реализации пилотного проекта по созданию системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами на территории Воронежской области.

3. Организация взаимодействия при оказании паллиативной медицинской помощи.

4. Формами взаимодействия в рамках настоящего Соглашения являются:

- обмен информацией в пределах компетенции Сторон для координации деятельности в рамках настоящего Соглашения;
- осуществление совместных действий (мероприятий) при предоставлении социальных услуг, социального сопровождения гражданам, утратившим способность к самообслуживанию, и оказании им медицинской помощи;
- оказание Сторонами необходимой взаимопомощи по вопросам, возникающим в процессе межведомственного взаимодействия;
- планирование совместной деятельности;

Альцгеймера и другой деменцией по вопросам правил поведения с данными гражданами при оказании социальных услуг, определению симптоматики в период обострения заболевания у граждан, страдающих психическими расстройствами, распознанию деменции у пожилых людей, признакам отличия деменции у пожилых людей от психического расстройства.

2.2.1.9. Разрабатывать памятки для социальных работников Стороны 2, предоставляющих социальные услуги на дому гражданам, страдающим психическими расстройствами, в том числе болезнью Альцгеймера и другой деменцией, содержащих информацию об особенностях поведения данных лиц, также алгоритма действий в случае проявления агрессии с их стороны.

2.2.1.10. Организовать представление Стороне 2 консультаций при выявлении отклонений в поведении гражданина, оформляющегося на социальное обслуживание, в соответствии с действующим законодательством о здравоохранении и психиатрической помощи.

2.2.1.11. Обеспечить доставку лекарственных препаратов на дом гражданам пожилого возраста и инвалидам, проживающим в отдаленных населенных пунктах Воронежской области, не охваченных социальным (социально-медицинским) обслуживанием на дому, в случае расположения в них медицинских организаций, имеющих право на осуществление розничной продажи лекарственных препаратов силами медицинских работников, в случае отсутствия аптечных организаций и медицинских организаций, имеющих право на осуществление розничной продажи лекарственных препаратов, доставку лекарственных препаратов на дом силами мобильных бригад.

2.2.1.12. Привлекать волонтеров из числа студентов БПОУ ВО «Воронежский базовый медицинский колледж» и ФГБОУ ВО «ВГМУ им. Н.Н. Бурденко» Минздрава России для осуществления помощи в уходе за гражданами, утратившими способность к самообслуживанию.

2.2.1.13 Организовывать обучение социальных работников Стороны 2 вопросам оценки риска падений и ранних когнитивных нарушений.

2.2.1.14 В течение срока не более 3-х рабочих дней со дня поступления межведомственного запроса от Стороны 2 рассматривать вопрос о выдаче направления в Центр дневного пребывания для граждан пожилого возраста и инвалидов.

2.2.2. Сторона 2 обязана:

2.2.2.1. Координировать взаимодействие со Стороной 1 при предоставлении гражданам, утратившим способность к самообслуживанию, социально-медицинских услуг и социального сопровождения.

2.2.2.2. При выявлении граждан, утративших способность к самообслуживанию, потребности в оказании медицинской помощи, современно предоставлять информацию Стороне 1.

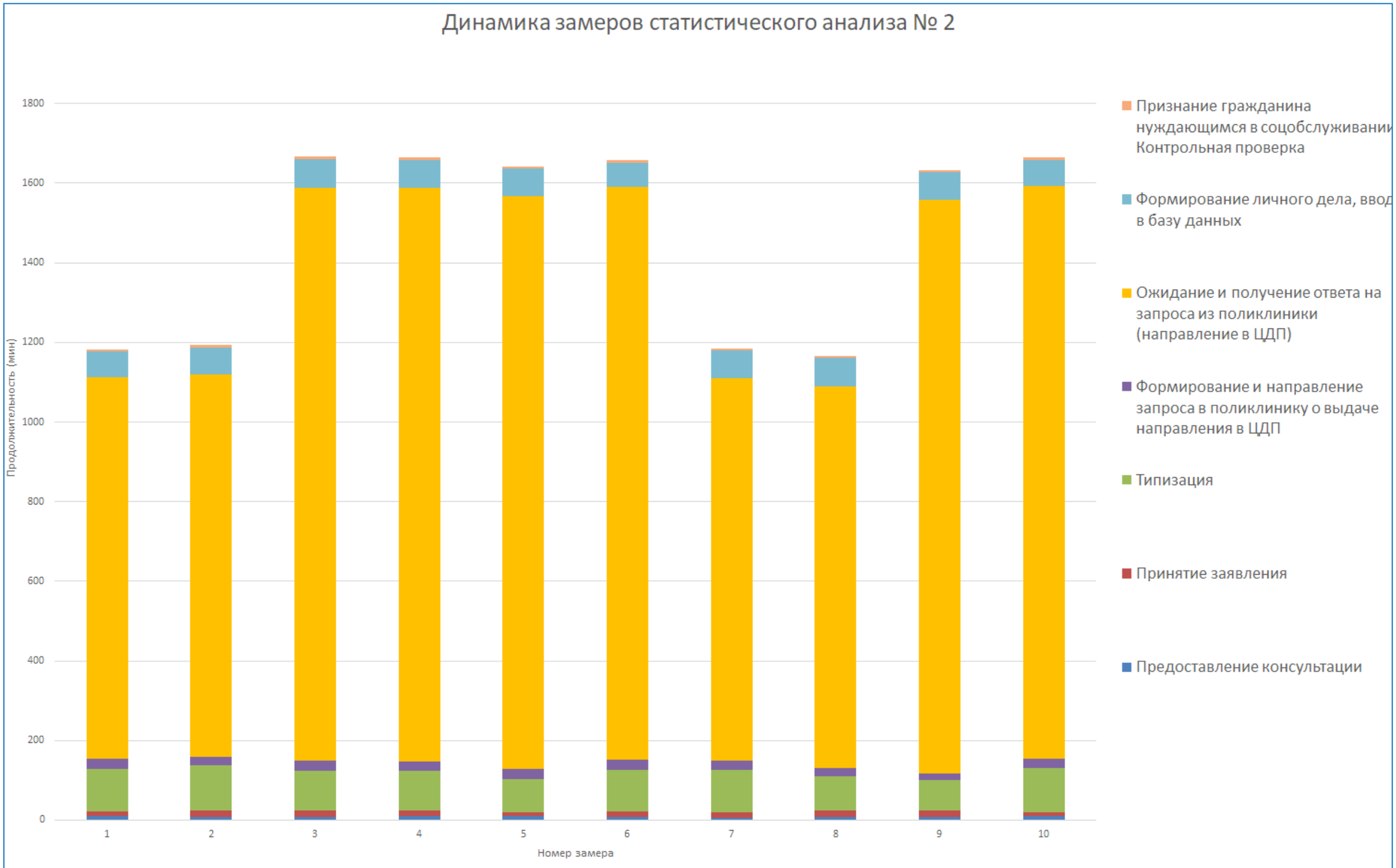
2.2.2.3. Привлекать общественные организации и объединения, действующие в интересах пожилых людей и инвалидов, волонтеров к выявлению граждан, утративших способность к самообслуживанию, а также к проведению информационно-разъяснительной работы по вопросам социального обслуживания.

2.2.2.4. Проводить обучающие занятия для родственников граждан, утративших способность к самообслуживанию, и других лиц, осуществляющих уход за данной категорией граждан на дому, по вопросам, включающим в себя элементы и правила ухода, в т.ч. создание психологического комфорта, обучение правилам кормления и рационального питания, обеспечение личной гигиены, измерению артериального давления, пульса, частоты дыхания и др.

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОЕКТА «Оптимизация работы с гражданами, имеющими когнитивные нарушения в центре дневного пребывания (ЦДП)»				БЕРЕЖЛИВОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО
СОГЛАСОВАНО **Владелец процесса**	Подпись	Шабанова Л.В. ФИО	**УТВЕРЖДАЮ** **Заказчик проекта**	Подпись / Сергеева О.В. ФИО

№	Проблема	Решение	Ответственный	Сроки
1.	Отсутствие информации о ЦДП	Разработка буклета об оказании услуг в ЦДП	Кононова Е.М. Герасименко Е.А.	13.06.2022/15.07.2022
		Направление памяток, буклетов в медучреждения.	Кононова Е.М. Герасименко Е.А.	18.07.2022/27.12.2022
		Выдача памяток гражданам	Герасименко Е.А. Гусев С.В.	18.07.2022/27.12.2022
2.	Неполный объем консультаций	Разработка шаблона общения с заявителем по телефону об оказании услуг в ЦДП	Кононова Е.М. Герасименко Е.А.	15.07.2022/12.08.2022
		Осуществление контроля результатов анонимных звонков для получения консультаций у специалистов ЦДП	Шабанова Л.В. Кононова Е.М. Никулина М.Ф.	15.08.2022/27.12.2022
3.	Отсутствие возможности принять в ЦДП гражданина, проживающего в другом районе	Рассмотреть вопрос о возможности посещения ЦДП жителем другого района	Алексеева Е.Л.	13.06.2022/15.07.2022
4.	Неполный пакет документов	Разработка памятки о перечне документов	Кононова Е.М. Герасименко Е.А.	13.06.2022/30.06.2022
5.	Длительное время получения направления в ЦДП	Включение в соглашение с поликлиникой пункта о сроках предоставления направления в ЦДП	Шабанова Л.В. Кононова Е.М. Гусев С.В.	01.09.2022/30.09.2022
6.	Отсутствие промежуточной оценки уровня когнитивных функций	Тестирование уровня когнитивных функций	Герасименко Е.А. Воробьева А.А.	01.07.2022/31.07.2022 01.09.2022/30.09/2022 01.11.2022/30.11.2022
7.	Недостаточное наличие материала и оборудования для проведения занятий, мероприятий, а так же износ имеющегося.	Подготовка предложений о финансировании по данной статье расходов	Шабанова Л.В. Кононова Е.М. Никулина М.Ф.	01.09.2022/30.09.2022
8.	Наличие регрессии в изменениях уровня когнитивных функций	Индивидуальная корректировка программы занятий	Герасименко Е.А. Воробьева А.А.	01.08.2022/27.12.2022
		Организация консультации с врачом - гериатром	Кононова Е.М. Гусев С.В.	01.08.2022/27.12.2022

Производственный анализ №2
сокращено время оформления граждан в ЦДП с 5 до 3 дней



Результаты внедрения улучшений

Наименование цели	ед. изм.	Целевой показатель	Достигнутый показатель
1. Увеличение количества граждан, получающих социальные услуги в ЦДП	чел.	60	60
2. Повышение уровня когнитивных функций граждан, получающих социальные услуги в ЦДП	балл	7	6,7
3. Сокращение времени оформления в ЦДП	раб. дни	3	3,2

Спасибо за внимание!