



ЦЭПВО



РОСАТОМ

Проект «Оптимизация социального сопровождения при оказании медицинских услуг гражданам 55+»

Цель – сокращение времени организационных мероприятий, предшествующих диспансеризации; увеличение количества граждан, прошедших диспансеризацию

Заказчик проекта: граждане 55+;

**Сергеева О.В. руководитель
департамента социальной защиты
Воронежской области**

**Кураторы от ГК «Росатом»:
Курин К.А.**

**Руководитель проекта:
Кононова Е. М.–заместитель
руководителя управления
социальной защиты Советского
района г. Воронежа**

**Куратор от Центра эффективности
правительства Воронежской области:
Лещенко Е.В.**

31.05.2023

г. Воронеж



**Команда проекта «Оптимизация социального сопровождения при оказании
медицинских услуг гражданам 55+»**



**Алексеева Елена
Леонидовна**



**Шабанова
Любовь Васильевна**



**Кононова
Елена Михайловна**



**Воробьева
Анастасия Александровна**



**Шевченко Наталья
Леонидовна**



**Разгоняев Сергей
Владимирович**



Паспорт проекта «Оптимизация социального сопровождения граждан при оказании медицинских услуг гражданам 55+»



ПАСПОРТ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОЕКТА				БЕРЕЖЛИВОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО	
«Оптимизация социального сопровождения при оказании медицинских услуг гражданам 55+»					
СОГЛАСОВАНО Владелец процесса		Шабанова Л.В. ФИО		УТВЕРЖДАЮ Заказчик проекта	
Описание проекта				Потребитель	
Область применения: социальная защита				Потребитель: Граждане 55+	
Периметр проекта: казенное учреждение Воронежской области «Управление социальной защиты населения Советского района г. Воронежа»				Ценность для потребителя: 1. Сокращение времени нахождения граждан в медицинском учреждении до начала диспансеризации. 2. Выявление заболеваний на ранних этапах и последующая запись на прием к узким специалистам.	
Границы проекта: от момента выявления потребности до начала диспансеризации.				Обоснование выбора	
Команда проекта				Описание проблем: 1. Недостаточная информированность граждан о порядке прохождения диспансеризации. 2. Длительное время организационных мероприятий, предшествующих диспансеризации. 3. Низкая мотивация пройти диспансеризацию.	
Руководитель проекта: Кононова Е.М.				Статистика: 30037 чел. - количество граждан, прикрепленных к БУЗ ВО «ГКП №7» в возрасте 55+	
Команда проекта: Алексеева Е.Л., Шабанова Л.В., Кононова Е.М., Воробьева А.А., Шевченко Н.Л., Разгоняев С.В.				Основные риски при реализации проекта: 1. Неявка гражданина на диспансеризацию.	
Кураторы проекта: Курин К.А., Лещенко Е.В.				План этапов проекта	
Цели проекта				1. Старт проекта (дата): 20.02.2023	
Наименование цели	ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель	2. Диагностика:	с 20.02.2023 по 17.03.2023
1. Сокращение времени организационных мероприятий, предшествующих диспансеризации	мин.	30	20	3. Внедрение изменений:	20.03.2023 по 31.05.2023
2. Увеличение количества граждан, прошедших диспансеризацию	чел./мес.	35	50	4. Завершение проекта (дата):	01.06.2023
				5. Мониторинг изменений:	с 16.09.2023 по 13.10.2023



Анкетирование №1: «Оптимизация социального сопровождения при оказании медицинских услуг гражданам 55+»



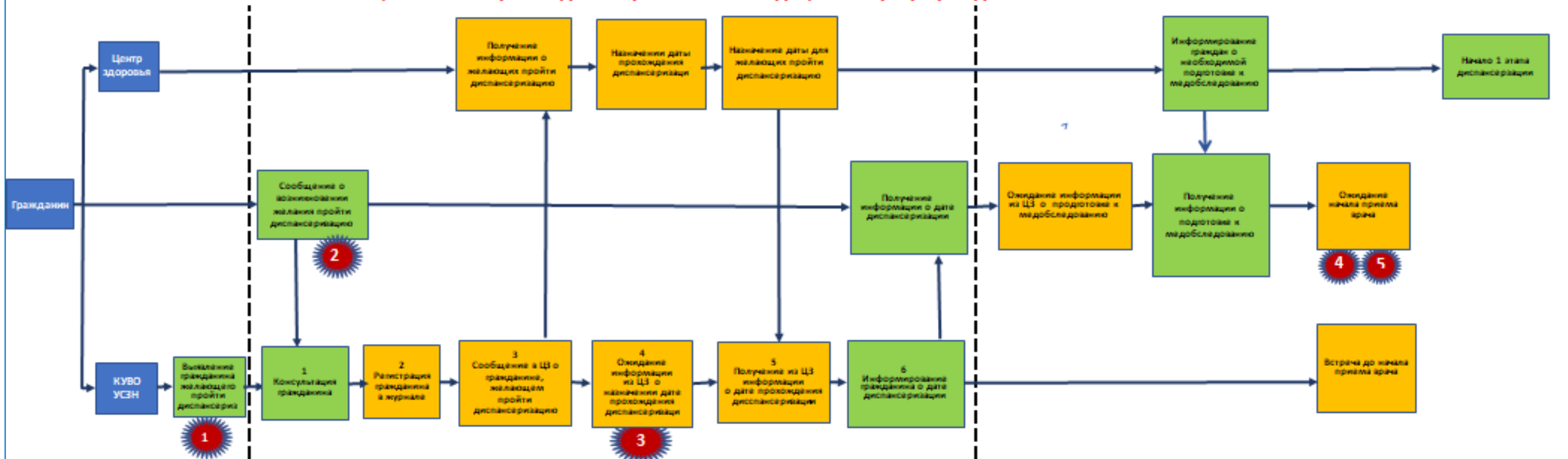
Анкетирование 1		БП "Оптимизация социального сопровождения при оказании медицинских услуг гражданам 55+"				
Вопросы		Нет	Скорее нет	Скорее да	Да	
		Баллы	1	2	3	4
Процесс	1 Удовлетворены ли Вы в целом организацией проведения диспансеризации?				3,1	
	2 Все ли этапы диспансеризации для Вас просты и понятны?				3,0	
	3 Устраивают ли срок в течение, которого назначена дата диспансеризации?				3,2	
Поддержка пользователей процесса	4 Удовлетворены ли Вы сопровождением при организации диспансеризации?				3,0	
	5 Удовлетворены ли Вы уровнем (степенью) информирования о диспансеризации?				2,9	
Итого: средний балл					3,04	



Карта текущего состояния процесса социального сопровождения при оказании медицинских услуг гражданам 55+



Карта ТЕКУЩЕГО состояния процесса: "Социальное сопровождение при оказании медицинских услуг гражданам 55+"



Шаг процесса		1	2	3	4	5	6	Итого
Время MIN, мин		4	1	1	15	1	2	24
Время MAX, мин		7	2	3	20	3	5	40

ПРОБЛЕМЫ

- 1 Низкая мотивация в прохождении диспансеризации
- 2 Отсутствие информации у гражданина об этапах диспансеризации
- 3 Длительное время ожидания назначения даты диспансеризации
- 4 неявка гражданина на диспансеризацию
- 5 Наличие очереди



- НЕ ДОБАВЛЯЕТ ЦЕННОСТЬ
- ДОБАВЛЯЕТ ЦЕННОСТЬ

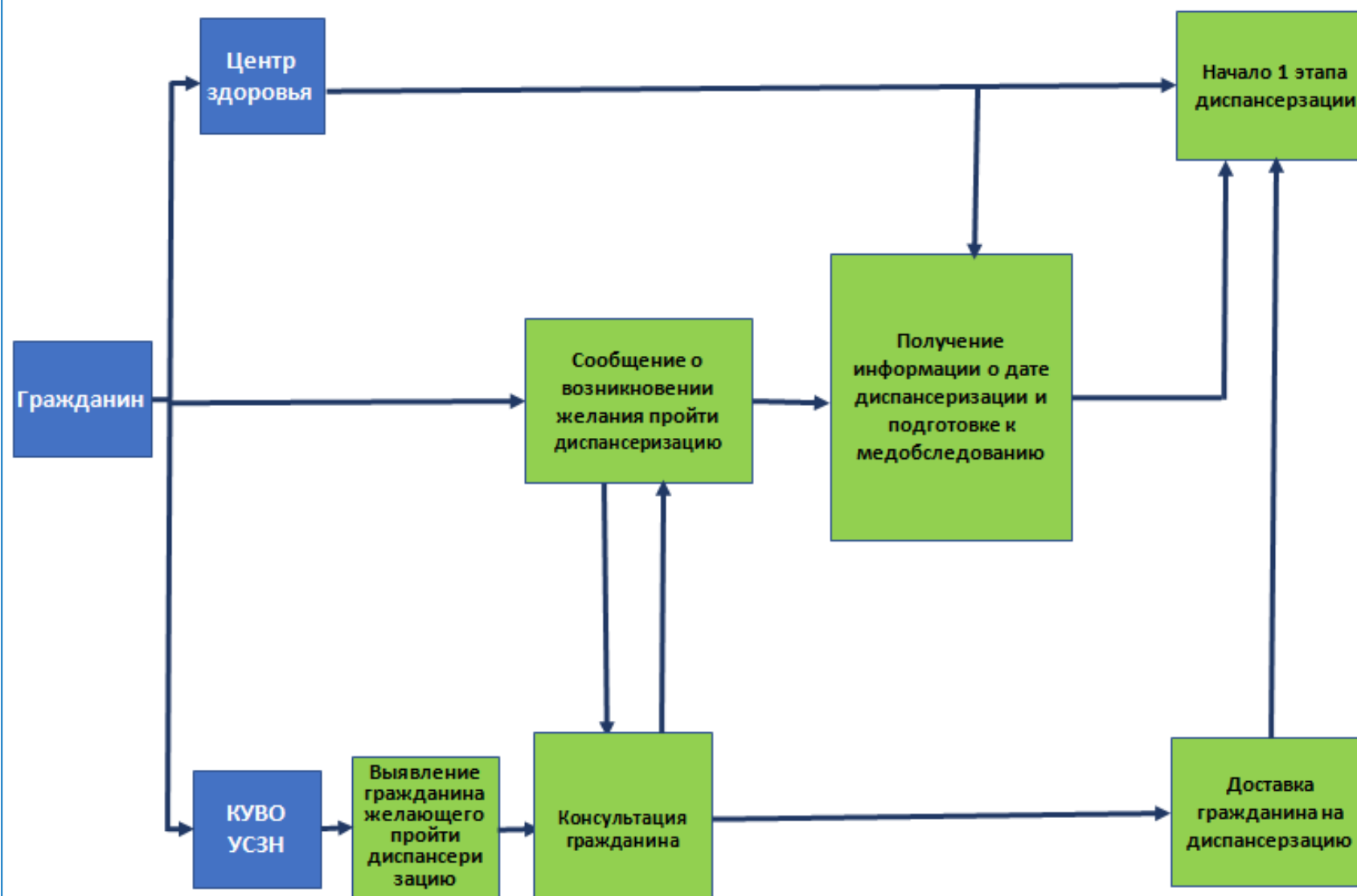


Карта идеального состояния процесса социального сопровождения при оказании медицинских услуг гражданам 55+



Карта ИДЕАЛЬНОГО состояния процесса:

"Социальное сопровождение при оказании медицинских услуг гражданам 55+"





Пирамида проблем проекта

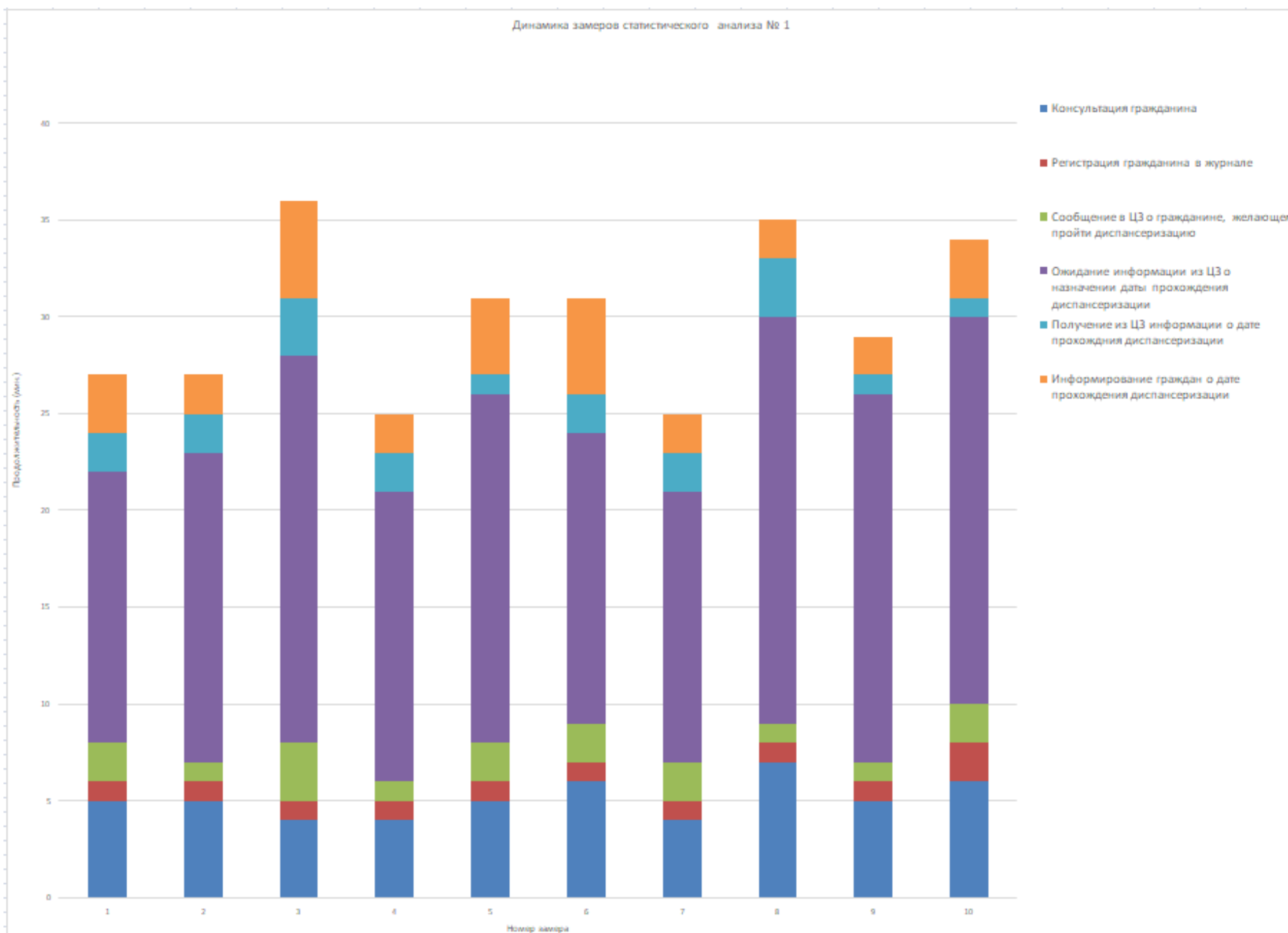
«Оптимизация сопровождения граждан при оказании медицинских услуг гражданам 55+»





Производственный анализ № 1

процесса социального сопровождения при оказании медицинских услуг гражданам 55+

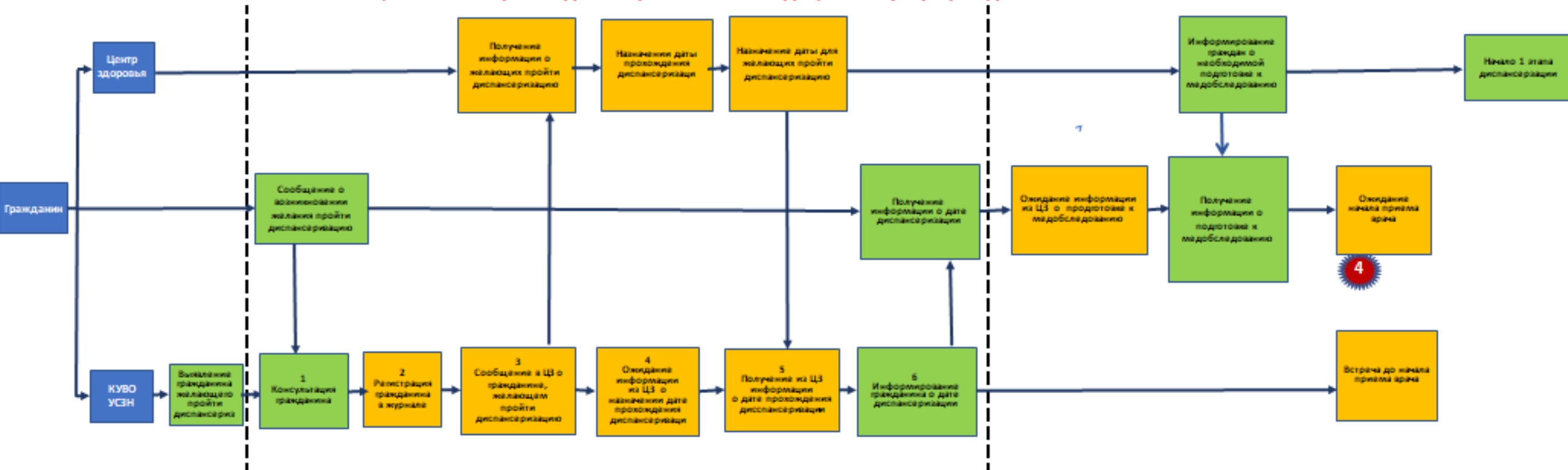




Карта целевого состояния процесса социального сопровождения при оказании медицинских услуг гражданам 55+



Карта ЦЕЛЕВОГО состояния процесса: "Социальное сопровождение при оказании медицинских услуг гражданам 55+"



Шаг процесса		1	2	3	4	5	6	Итого
Время мин		5	1	2	7	2	3	20

ПРОБЛЕМЫ



Неявка гражданина на диспансеризацию

- НЕ ДОБАВЛЯЕТ ЦЕННОСТЬ
- ДОБАВЛЯЕТ ЦЕННОСТЬ



План мероприятий



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОЕКТА				 БЕРЕЖЛИВОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО		
«Оптимизация социального сопровождения граждан при оказании медицинских услуг гражданам 55+»						
СОГЛАСОВАНО Владелец процесса		 Подпись	Шабанова Л.В.	УТВЕРЖДАЮ Заказчик проекта	 Подпись	Сергеева О.В. ФИО
№ п/п	Первопричина	Проблема	Решение	Ответственный	Сроки	Ожидаемый эффект
1.	Боязнь длительности диспансеризации	Низкая мотивация в прохождении диспансеризации	1.Ведение разъяснительной работы среди граждан. 2. Привлечение «серебряных» волонтеров к информированию. 3.Совместная работа с общественными организациями по выявлению граждан, желающих пройти диспансеризацию.	Кононова Е.М. Воробьева А.А. Шевченко Н.Л.	20.03.2023/31.05.2023	Увеличение количества граждан, прошедших диспансеризацию
2.	Недостаточная информация в СМИ гражданина	Отсутствие информации об этапах прохождения диспансеризации	Разработка памяток о сопровождении граждан 55+ при диспансеризации.	Кононова Е.М. Воробьева А.А. Шевченко Н.Л.	20.03.2023/31.03.2023	Увеличение количества граждан, прошедших диспансеризацию
3.	Отсутствие процесса квотирования мест для диспансеризации граждан, выявленных в соцзащите	Длительное время ожидания назначения даты диспансеризации	Достижение договоренности о ежедневном квотировании мест в поликлинике.	Разгоняев С.В. Кононова Е.М.	03.04.2023/30.04.2023	1.Сокращение времени организационных мероприятий, предшествующих диспансеризации. 2. Увеличение количества граждан, прошедших диспансеризацию
4.	Отсутствие системы обратной связи с поликлиникой о гражданах, не пришедших на диспансеризацию	Неявка гражданина на диспансеризацию	1.Еженедельный запрос в поликлинику о гражданах, не пришедших на диспансеризацию. 2. Повторная организация диспансеризации.	Шевченко О.Л.	03.04.2023/31.05.2023	Увеличение количества граждан, прошедших диспансеризацию
5.	Прохождение диспансеризации граждан, выявленных в соцзащите в общем потоке	Наличие очереди в поликлинике	Достижение договоренности о ежедневном квотировании мест в поликлинике.	Разгоняев С.В. Кононова Е.М.	03.04.2023/30.04.2023	Увеличение количества граждан, прошедших диспансеризацию



Внедрение улучшений



КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ
«УПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
НАСЕЛЕНИЯ СОВЕТСКОГО РАЙОНА
Г. ВОРОНЕЖА»
ул. Песко-Стрелецкая, д.143,
г. Воронеж, 394051
Тел./факс: (473) 276-62-08
e-mail: info@uzsnp.ru
ОГРН 1133668016272
ИНН 3605023560 / КПП 366501003
03.04.2014 №82/338-388-9

Главному врачу
БУЗ ВО «ВГКП №7»
Крысенковой Н.А.

ул. Маршала, 7
г. Воронеж
394051

Уважаемая Наталья Александровна!

Казенное учреждение Воронежской области «Управление социальной защиты населения Советского района г. Воронежа» в целях реализации бережливого проекта «Оптимизация процесса социального сопровождения при оказании медицинских услуг гражданам 55+» и достижения увеличения количества граждан, прошедших диспансеризацию, просит рассмотреть вопрос о возможности ежедневного квотирования мест для граждан, желающих пройти диспансеризацию, выявленных сотрудниками учреждения.

Директор



Л.В. Шабанова

Коновалова Е.М.
263-67-07

Поиск физ. лица

Список записанных пациентов Пациенты в удалённых слотах

04.04.1

Слот

Первичный прием

Источники: Колл-центр
Кабинет: 18
Комментарий: -
Обращения: -

Новичихина Нина Ивановна 08.11.1960

Чек Талон Печать (прочее)

Источники: Колл-центр - телефон
Комментарий: догвн, соцзащита
Неявка на прием
Дата рождения: 08.11.1960
Полис ОМС: 3648930891000085
Прикрепление: 000 "МСК "ИНКО-МЕД"
Участок: 009_360022
Мед. карта: 55094(Создана новая карта)
Телефон: -
Адрес(рег.): -
Адрес(факт.): -
Место работы: -
Услуги: -

OK



Внедрение улучшений.

Квотирование мест для прохождения диспансеризации в поликлинике



Запись в другую МО

☐ на прием к врачу ☒ на процедуру

Выбор даты

Мая 2023

пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Фильтры

Обособленное подразделение

Подразделение

Выбор процедуры

углу

☐ Выделить все

☒ Углубленная диспансеризация (Диспанс

☐ Углубленная диспансеризация (Углубле

☐ УЗДС БЦА (Углубленная диспансеризац

☐ Углубленная диспансеризация (Диспанс

☐ Углубленная диспансеризация

Поиск физ. лица

Сегодня

Список записанных пациентов

Пациенты в удаленных слотах

В04.047.002 - Углубленная диспансеризация (Диспансеризация, ПМО и углубленная диспансериза

вторник, 30 мая 2023

Запись вне расписания, кабинет: 18, слотов: 1

записать, пациентов: 10

Первичный прием 08:00 - 10:20, кабинет: 24, слотов: 7, комментарий: 9:00, 9:20, 9:40 соцзащита

08:00 - 08:20	08:20 - 08:40	08:40 - 09:00	09:00 - 09:20	09:20 - 09:40	09:40 - 10:00	10:00 - 10:20
Каверина А. ...	Ситникова Л. ...	Цыплакова ...	Трибунских ...	Соловьева А. ...	Ситникова Н. П.	Фомовская ...

Первичный прием 10:30 - 11:30, кабинет: 18, слотов: 2

10:30 - 11:00	11:00 - 11:30
Алексеева Л. ...	Демина Ю. В.

Первичный прием 11:30 - 12:00, кабинет: 18, слотов: 1, комментарий: ГОСУСЛУГИ

11:30 - 12:00
Богомолова ...

Первичный прием 12:00 - 13:00, кабинет: 18, слотов: 2

12:00 - 12:30	12:30 - 13:00
Долгова Т. Н.	Крюкова М. ...

Первичный прием 14:00 - 14:30, кабинет: 18, слотов: 1, комментарий: Т

14:00 - 14:30
Провоторов ...



Внедрение улучшений. Организация диспансеризации в поликлинике.

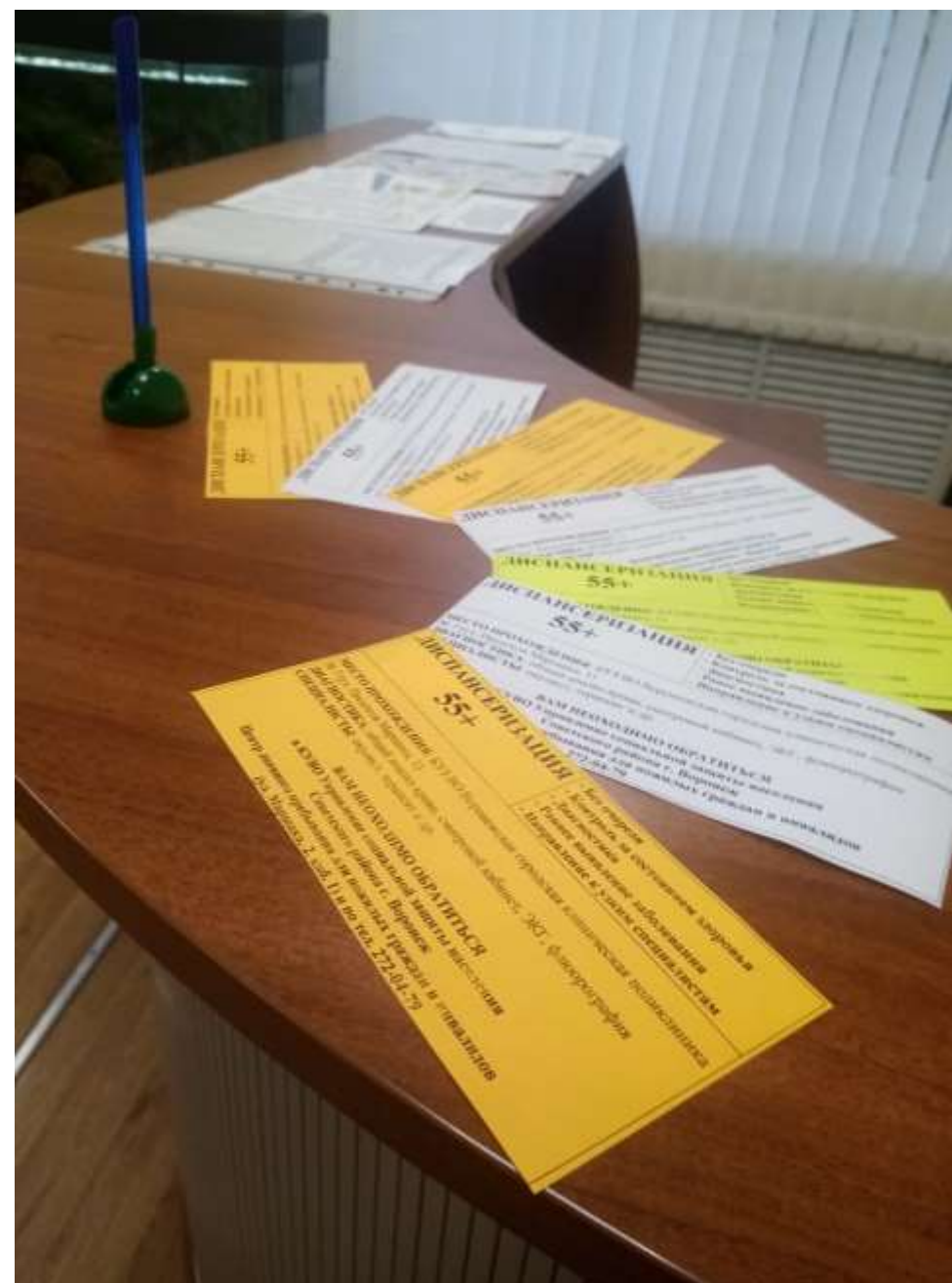




Внедрение улучшений. Памятки. Информационно-разъяснительная работа.



ДИСПАНСЕРИЗАЦИЯ 55+	- Без очереди - Контроль за состоянием здоровья - Диагностика - Раннее выявление заболевания - Направление к узким специалистам
МЕСТО ПРОХОЖДЕНИЯ: БУЗ ВО Воронежская городская клиническая поликлиника № 7 (ул. Писателя Маршака, 1) ДИАГНОСТИКА: общий анализ крови, смотровой кабинет, ЭКГ, флюорография СПЕЦИАЛИСТЫ: окулист, терапевт и др. ВАМ НЕОБХОДИМО ОБРАТИТЬСЯ в КУВО Управление социальной защиты населения Советского района г. Воронеж Центр дневного пребывания для пожилых граждан и инвалидов (ул. Маршака, 2, каб. 1) и по тел. 272-04-79	

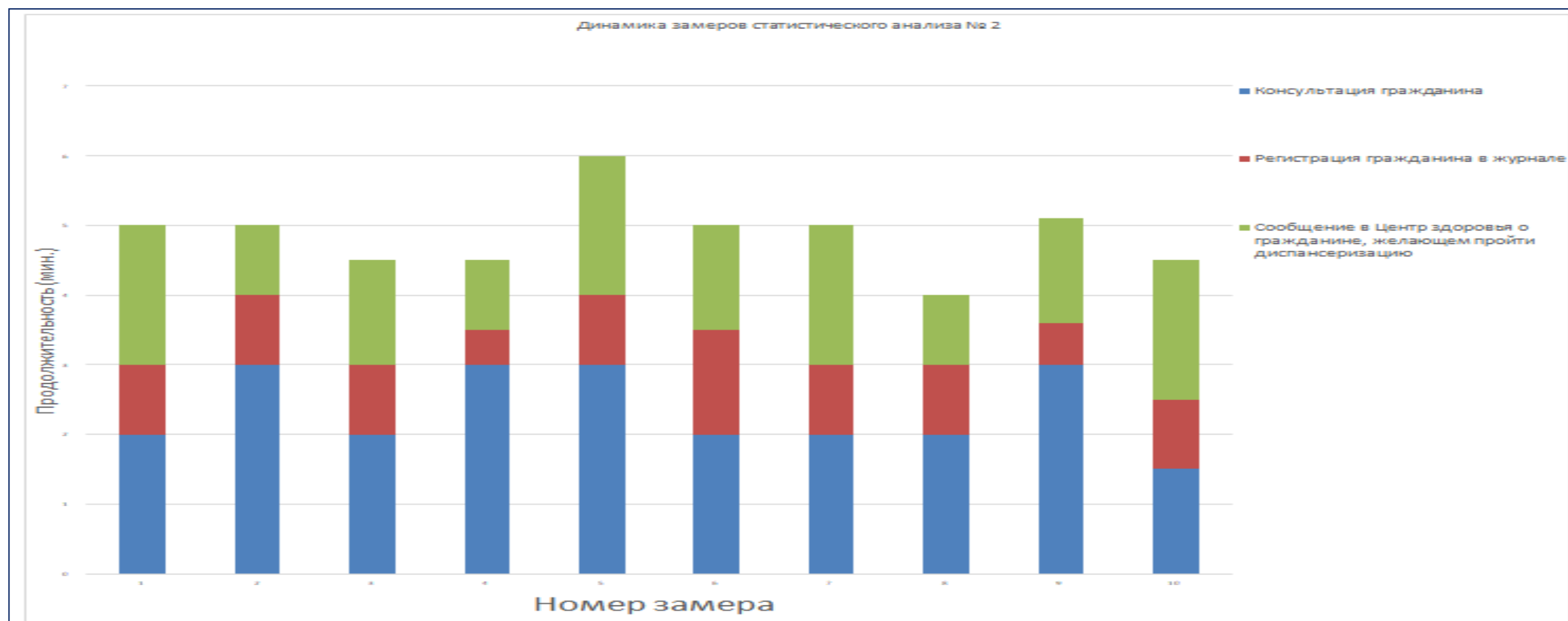




Производственный анализ №2



№	Этап процесса	Номер замера										Среднее значение
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	Консультация гражданина	2	3	2	3	3	2	2	2	3	1,5	2,3
2	Регистрация гражданина в журнале	1	1	1	0,5	1	1,5	1	1	0,6	1	0,96
3	Сообщение в Центр здоровья о гражданине, желающем пройти	2	1	1,5	1	2	1,5	2	1	1,5	2	1,55
ИТОГО по процессу, фактическое время, ед. измерения (мин.)		5	5	4,5	4,5	6	5	5	4	5,1	4,5	4,86





Анкетирование №2



БП "Оптимизация социального сопровождения при оказании медицинских услуг гражданам 55+"

Анкетирование 2

Вопросы

Нет

Скорее нет

Скорее да

Да

Баллы

1

2

3

4

1

Удовлетворены ли Вы в целом организацией проведения диспансеризации?

4,0

2

Все ли этапы диспансеризации для Вас просты и понятны?

3,7

3

Устраивают ли срок в течение, которого назначена дата диспансеризации?

3,8

4

Удовлетворены ли Вы сопровождением при организации диспансеризации?

4,0

5

Удовлетворены ли Вы уровнем (степенью) информирования о диспансеризации?

3,7

Итого: средний балл 3,84

Процесс
Поддержка
пользователей
процесса



Результаты внедрения улучшений



Наименование цели	Ед. <u>изм.</u>	Текущий показатель	Целевой показатель	Фактический показатель
1. Сокращение времени организационных мероприятий, предшествующих диспансеризации	мин.	30	20	5
2. Увеличение количества граждан, прошедших диспансеризацию	чел./ мес.	35	50	47

Спасибо за внимание!