

# Реализация проекта “Новая поликлиника”



Государственное областное бюджетное учреждение  
здравоохранения  
“Мурманская городская детская поликлиника №5”



# Общие сведения



В настоящее время поликлиника обслуживает 16.7 тысяч детского населения. В поликлинике трудится 173 человека, в том числе 35 врачей и 78 среднего персонала

**Руководитель учреждения:**

Горбовая Татьяна Викторовна – Главный врач



# Проблемы послужившие основанием для вступления в проект

- Отсутствие единой регистрации обращений, поступивших по разным каналам
- Отсутствие ответственного лица по подразделениям
- Отсутствие алгоритма структурного взаимодействия
- Необходимость запроса дополнительной информации
- Отсутствие стандартных шаблонов для подготовки ответа




# Проект: “Сокращение срока рассмотрения обращения граждан”



# Паспорт проекта

Согласовано:

Министр здравоохранения  
Мурманской области

 Д.В. Панычев



Главный врач ГОБУЗ «МГДП №5»

Т.В. Горбовая

Паспорт проекта  
«Сокращение срока рассмотрения обращений граждан»

**Заказчик проекта:** пациенты  
**Процесс:** рассмотрение обращений граждан  
**Границы процесса:** от момента регистрации обращения до регистрации ответа заявителя  
**Руководитель:** главный врач ГОБУЗ «МГДП №5» Т.В. Горбовая  
**Руководитель рабочей группы:** зам. главного врача по МЧ Галенко Т.А.  
**Состав рабочей группы (ответственные):**  
Начальник АСУ - ответственный за информационное сопровождение проекта Л.А. Малыгина, заведующая 1 педиатрическим отделением – Л.И. Веселова, главная медицинская сестра – А.В. Соцкова, старшая медицинская сестра 2 педиатрического отделения - С.А. Ардаханова, ведущий программист - М.С. Александрович, врач – физиотерапевт Е.А. Быстрова, юристконсульт А.Э. Москалева, начальник хозяйственного отдела В.В. Шурховецкая, заведующая 2 педиатрическим отделением, Н.Л. Морозова, заведующая информационно-аналитическим отделением Л.П. Абрамченкова.

**Цели и плановый эффект:**

Показатель	Текущий	Целевой
Сокращение срока рассмотрения обращений граждан, дней	30	15

**Эффекты:**

1. Уменьшение общего количества обращений граждан, в т.ч. сторонние контролирующие организации
2. Формирование пациентоориентированного подхода у медицинских работников при выполнении служебных обязанностей

**Обоснование выбора:**

1. Длительное ожидание решения вопросов, возникающих у пациентов при оказании медицинской помощи.
2. Наличие нарушений норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинского персонала, что влияет на уровень удовлетворенности пациентов оказанной первичной медико-санитарной помощью.
3. Отсутствие у части сотрудников пациентоориентированного подхода при исполнении обязанностей.

**Ключевые события:**

1. Формирование паспорта проекта – 03.03.2021;
2. Анализ текущей ситуации – 24.02.2021-23.03.2021
  - выявление проблем и разработка текущей карты процесса – 24.02. 2021- 10.03.2021;
  - разработка целевой карты процесса – 10.03.2021—17.03.2021;
  - разработка плана мероприятий реализации проекта – 18.03.2021-30.03.2021;
3. Kick-off встреча – 31.03.2021;
4. Внедрение улучшений – 01.04.2021-01.05.2021;
5. Закрепление результатов и закрытие проекта – 02.05.2021 - 02.06.2021

# Команда проекта

- **Руководитель проекта:**
- Т.В. Горбовая - главный врач ГОБУЗ “МГДПН№5”
  
- **Руководитель рабочей группы:**
- Т.А. Галенко – зам. главного врача по МЧ
  
- **Состав рабочей группы (ответственные):**
- Л.А. Малыгина – начальник АСУ
- Л.И. Веселова – зав. I педиатрическим отделением
- А.В. Соцкова – главная медицинская сестра
- С.А. Ардаханова – старшая медицинская сестра II педиатрического отделения
- М.С. Александрович – ведущий программист
- Е.А. Быстрова – физиотерапевт
- А.Э. Москалева – юрисконсульт
- В.В. Шурховецкая – начальник хозяйственного отдела
- Н.Л. Морозова - зав. II педиатрическим отделением
- Л.П. Абрамченкова - зав. информационно-аналитическим отделением



# Общие сведения о проекте

## Обоснование выбора:

- Длительное ожидание решения вопросов, возникающих у пациентов при оказании медицинской помощи
- Наличие нарушений норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинского персонала, что влияет на уровень удовлетворенности пациентов оказанной первичной медико-санитарной помощью
- Отсутствие у части сотрудников пациентоориентированного подхода при исполнении обязанностей

## Цель и плановый эффект

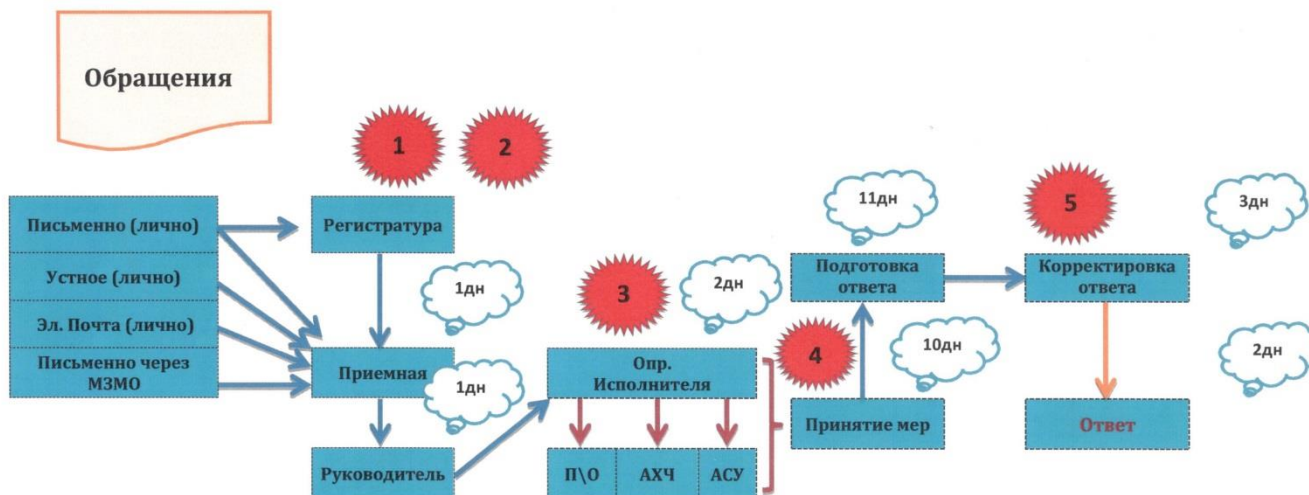
Показатель	Текущий	Целевой
Сокращение срока рассмотрения обращений граждан, дней	30	15



# Карта текущего процесса

Карта текущего процесса проекта

“Сокращение срока рассмотрения обращений граждан”



ВПП - 30 дней

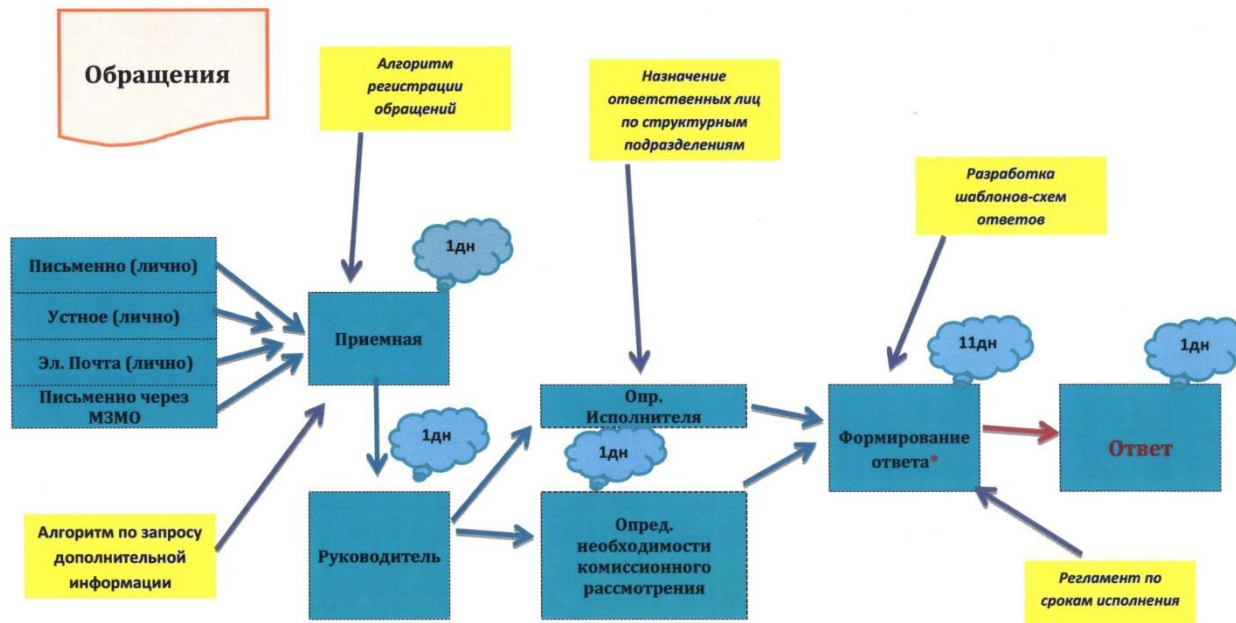
- 1 - Нарушение этики,
- 2 - Низкий уровень контроля делопроизводства
- 3 - Отсутствие алгоритма межструктурных взаимодействий
- 4 - Отсутствие необходимой информации
- 5 - Необходимость стилистической корректировки





# Карта целевого процесса

Карта целевого процесса  
“Сокращение срока рассмотрения обращений граждан”



\* - Объяснительные, анализ документации, встреча с заявителем при необходимости.

1 - ВПП - 15 дней





# План по реализации проекта “Сокращение срока ожидания вакцинации детей дошкольных учреждений в условиях поликлиники”

## План мероприятий по реализации проекта « Сокращение срока рассмотрения обращения граждан»

№	Проблема	Мероприятия	Ответственные	Срок	Ожидаемый результат
1	Отсутствие единой регистрации обращений, поступивших по разным каналам.	Разработка алгоритма регистрации обращений по единой форме.	Москалева А.Э.	01.04.2021-07.04.2021	Отсутствие «потерь»
2	Отсутствие ответственного лица по подразделениям	Издание приказа с назначением ответственных лиц по структурным подразделениям	Горбовая Т.В.	01.04.2021 -	Снижение временных затрат
3	Отсутствие алгоритма структурного взаимодействия	Разработка регламента по срокам исполнения и достоверной информации.	Москалева А.Э. Веселова Л.И.	07.04.2021-14.04.2021	Сокращение сроков
4	Необходимость запроса дополнительной информации	Разработка алгоритма при запросе дополнительной информации (что? где? когда?)	Галенко Т.А. Веселова Л.И.	14.04.2021-21.04.2021	Повышение качества подготовки документации. Сокращение сроков подготовки ответа.
5	Отсутствие стандартных шаблонов для подготовки ответа.	Разработка шаблонов – схем ответа.	Москалева А.Э.	07.04.2021- 27.04.2021	Повышение качества подготовки документов.





# Алгоритм для запроса дополнительной информации

1. При регистрации обращения необходимо оценить полноту сведений, изложенных в нем.
2. Для подготовки ответа необходима информация:
  - ФИО заявителя;
  - ФИО ребенка;
  - родственная связь;
  - дата рождения ребенка;
  - адрес проживания пациента.
3. При отсутствии в обращении необходимых сведений:
  - при поступлении обращений по электронной почте запрос недостающих сведений направляется по электронному адресу заявителя;
  - при поступлении обращения по почте запрос направляется по адресу, указанному заявителем;

## 4. Содержание запроса:

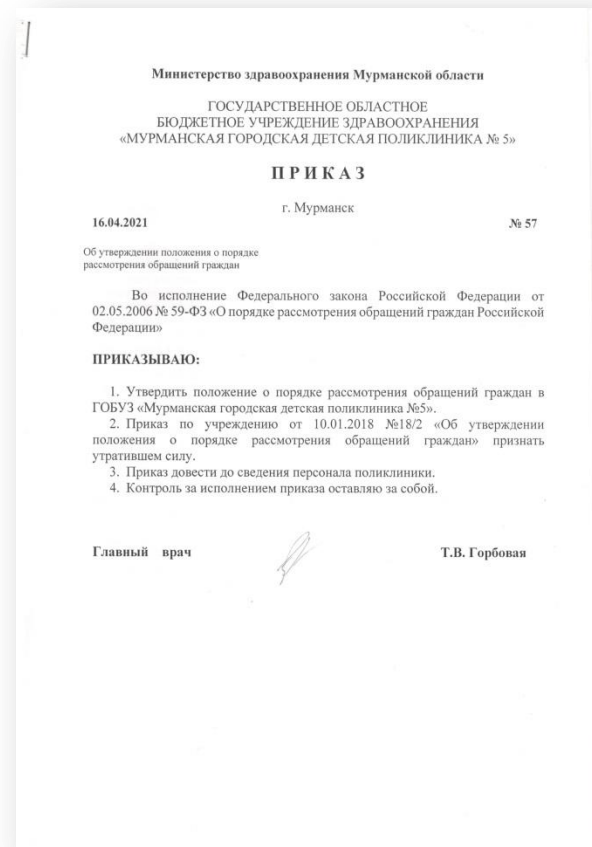
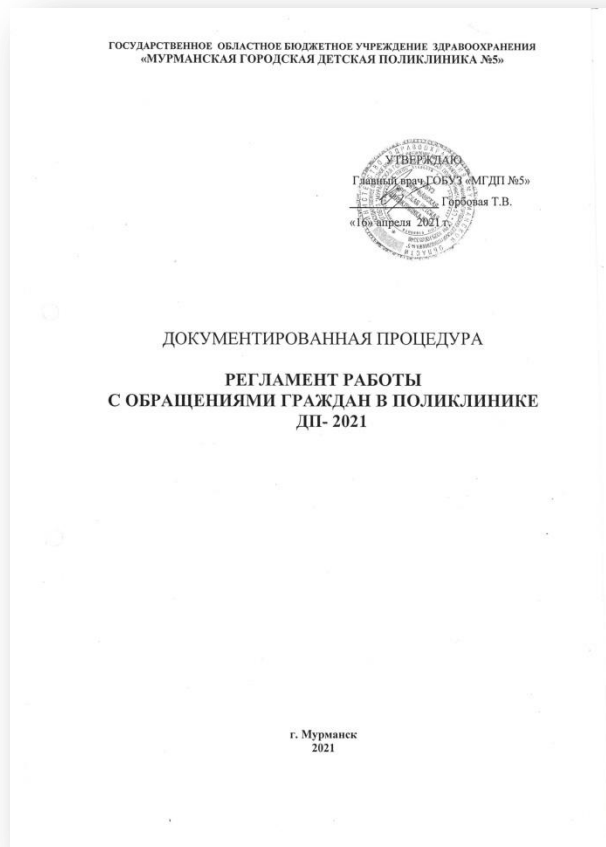
«Уважаемый (ая) ....

Для подготовки ответа на Ваше обращение просим сообщить необходимые сведения: .....

Сведения просим направить по эл. почте [detpol\\_5@mail.ru](mailto:detpol_5@mail.ru). Или почтой по адресу г. Мурманск, ул. Инженерная 1а, ГОБУЗ МГДПН№5»

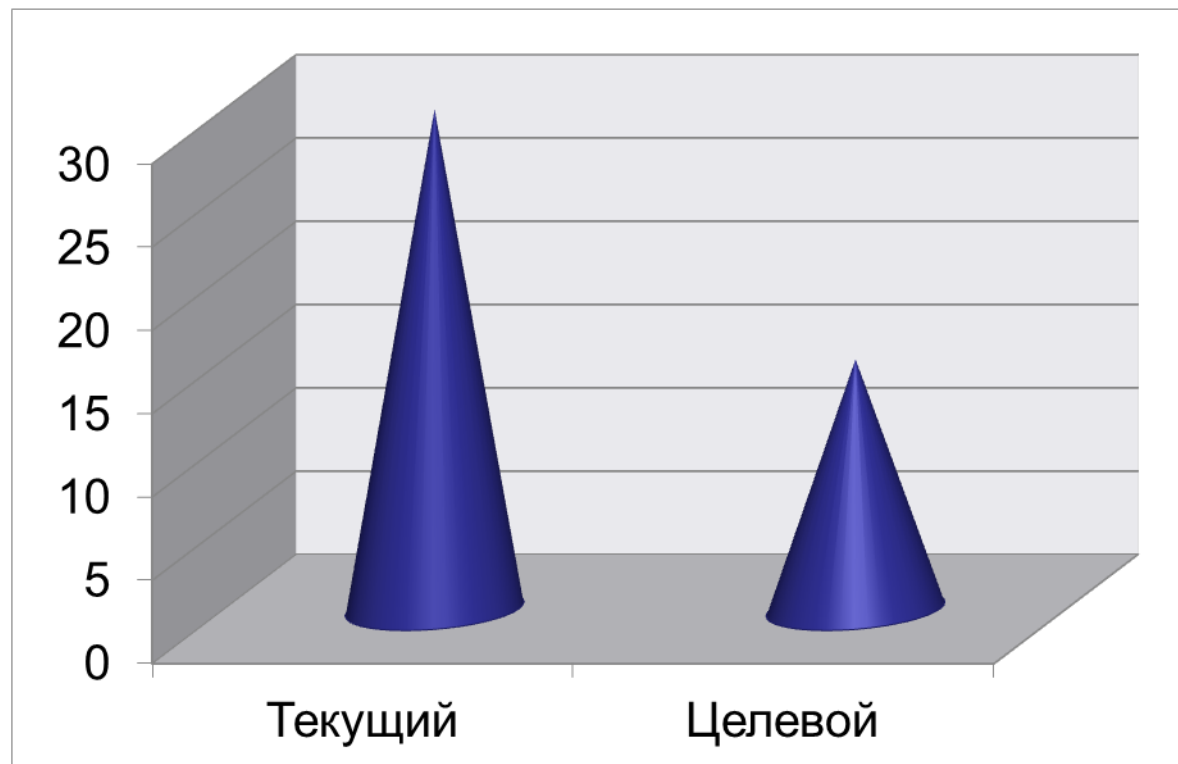


# Разработка нормативных документов

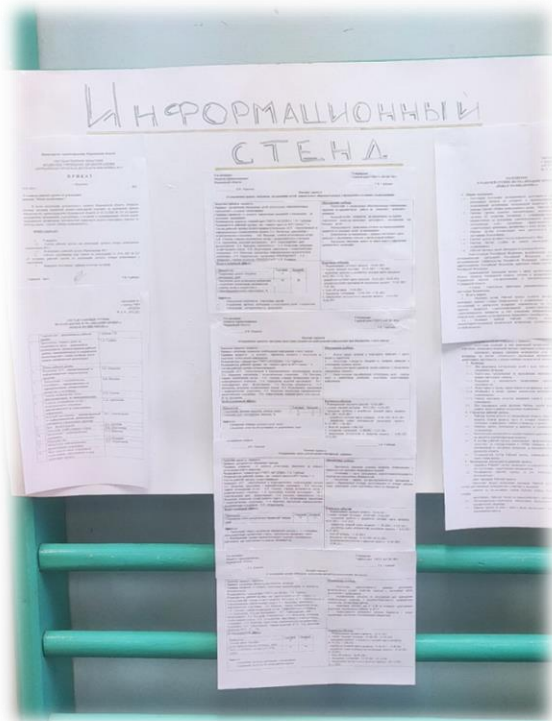


# Достигнутые результаты

Сокращение срока рассмотрения обращений граждан, дней



# Проведение Kick-off



Отчет о реализации проекта

« Сокращение сроков рассмотрения обращений граждан»

1. В ходе реализации проекта проведены следующие мероприятия:

- разработан алгоритм регистрации обращений граждан;
- издан приказ о назначении ответственных лиц по работе с обращениями граждан по структурным подразделениям;
- Разработан регламент по срокам исполнения и достоверности информации;

Показатель Измерения,сут.	Зачение до реализаии проекта	Целевое значение в паспорте	Факт после реализации проекта	Число измерений показателя после реализации проекта		
	30	15	15	30		

Разработан регламент работы с обращениями граждан в поликлинике.(  
прилагается)

Экономический эффект от реализации проекта не планировался,финансовые  
ресурсы не затрачивались.

Результаты проекта возможны к тиражированию в других медицинских  
организациях



**СПАСИБО  
ЗА ВНИМАНИЕ!**

