

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 заявителю  
**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