



# МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ



**ГБУСОВО «Вязниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов  
«Пансионат им. Е.П. Глинки»**

## **Оптимизация процесса оказания социально-бытовой услуги в ГБУСОВО «Вязниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Пансионат им. Е.П. Глинки»**

повышение эффективности и качества социально- бытовой услуги

# Карточка проекта

## 1. Вовлеченные лица и рамки проекта

**Заказчики процесса:** получатели социальных услуг (ПСУ)

**Периметр проекта:** ГБУСОВО «Вязниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Пансионат им. Е.П. Глинки»

**Границы проекта:** Потребность пищи «по-домашнему». Приготовление. Разогрев. Готовность к употреблению.

**Владелец процесса:**

Самойлова ЕЕ - директор ГБУСОВО «Вязниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов «Пансионат им. Е.П. Глинки»

**Руководитель проекта:** Заведующий отделением \_\_\_\_\_

**Команда проекта:**

## 3. Цели и плановый эффект

Показатель	База	Цель
Время протекания процесса (ед.из.-ч/день)		
Количество ПСУ-потребность (ед.из.-ч/день)		
Количество посещений (ед.из./шт./день)		
Количество удовлетворенных просьб (аутсорсинг) ед.из./шт./день)		
Количество привлеченных сотрудников (ед.из.-ч/день)		
Наличие специализированного помещения (ед.изм-наличие)		
Наличие специализированного оборудования (ед.изм-наличие)		
Инструкции по обращению с оборудованием (ед.изм-наличие)		
Количество ПСУ-потребность (ед.из.- ч/день)		

Руководитель \_\_\_\_\_

Руководитель проекта \_\_\_\_\_

Куратор от проектного офиса \_\_\_\_\_

## 2. Обоснование выбора

**Описание проблемы:**

Отсутствие возможности приготовить пищу самой по своему выбору и желанию, или разогреть ее в любое удобное для ПСУ время

**Ключевой риск:** Снижение качества услуг. Жалобы получателя услуг.

## 4. Ключевые события проекта

Наименование	начало	окончание
Старт проекта		
<b>1. Диагностика и целевое состояние</b>		
1.1. Разработка текущей карты		
1.2. Сбор фактических данных		
1.3. Разработка целевой карты проекта		
1.4. Разработка плана мероприятий		
<b>2. Реализация плана мероприятий по улучшению</b>		
2.1. Совещание по защите подходов внедрения		
2.2. Внедрение мероприятий		
<b>3. Анализ результатов и закрытие проекта</b>		
3.1. Мониторинг достигнутых результатов		
3.2. Оформление карты достигнутого состояния процесса		
3.3. Разработка стандарта/норматива и тиражирование		
3.4. Закрытие проекта (отчет руководителя)		

# Карта текущего состояния процесса



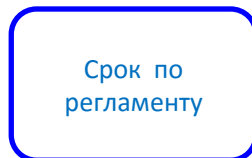
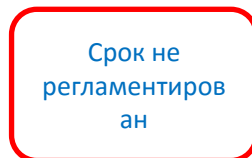
Время протекания процесса-  
27 минут

## ПРОБЛЕМЫ:

1. Желание употребления пищу «по-домашнему»
2. Необходимость посетить пищеблок
3. Невозможность индивидуального приготовления (аутсорсинг)
4. Необходимость привлечь дополнительно сотрудника для разогрева
5. Отсутствие необходимого помещения и оборудования, и необходимого навыка у обращения с ним у PSU
6. Неудовлетворенность PSU

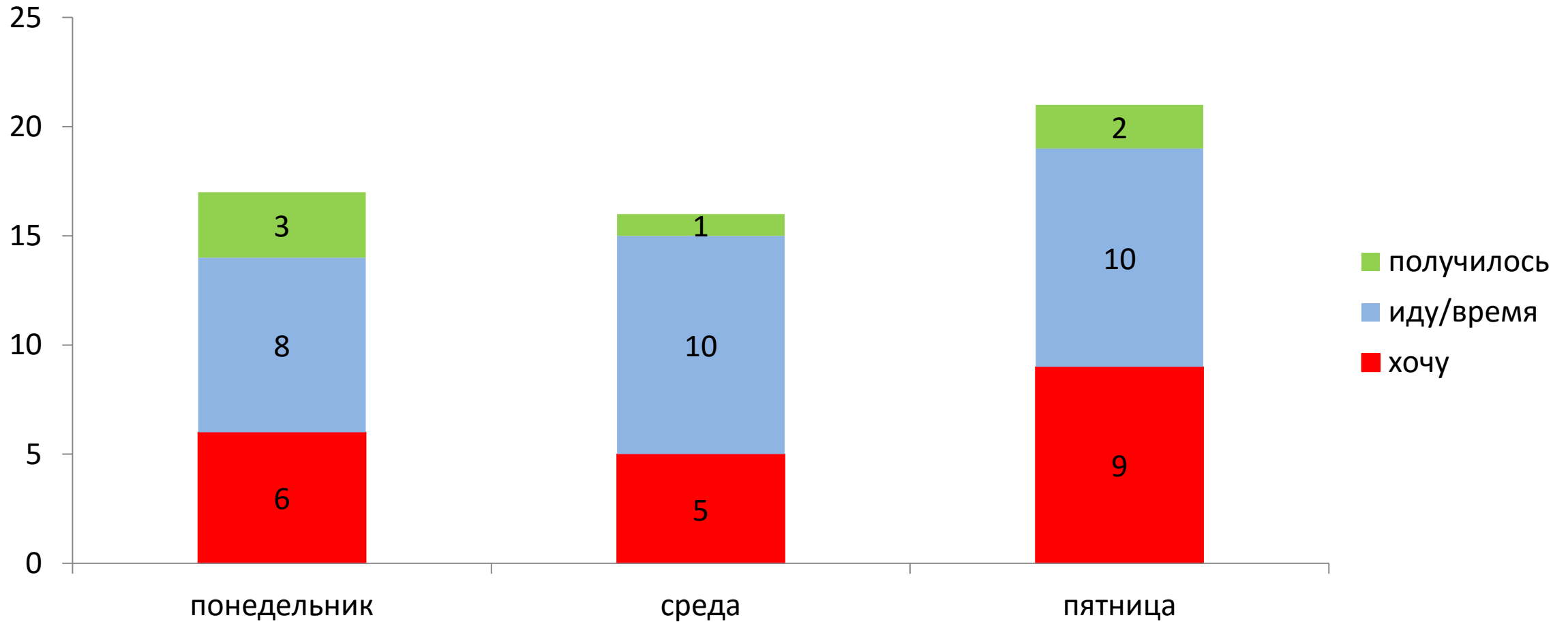
## ЛЕГЕНДА:

Этап/ время /состояние
Исполнитель
Процесс
время



# СБОР ФАКТИЧЕСКИХ ДАННЫХ ПРОЦЕССА

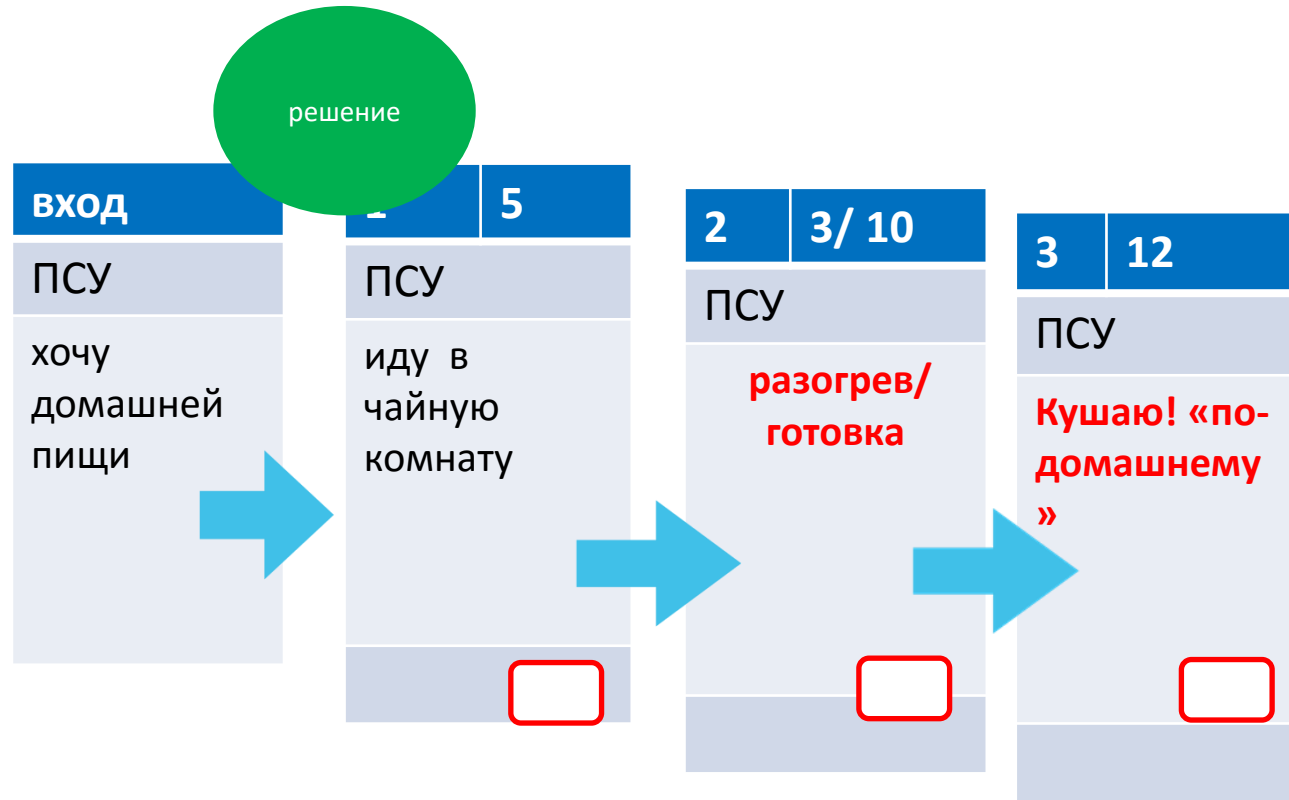
(наблюдение)



# АНАЛИЗ И РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ

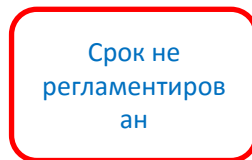
п/п	Проблема	Причина	Решение
1	Необходимость пойти на пищеблок/столовую	Отсутствие специального помещения для приема и приготовления пищи по личному желанию ПСУ	Выделение помещения для приема и приготовления пищи по личному желанию ПСУ (чайная комната)
2	Сотрудники пищеблока не имеют возможности исполнить индивидуальную просьбу ПСУ	Аутсорсинг Отсутствие микроволновой печи у получателя услуг	Закупка и установка мебели, приборов и оборудования: печь электрическая, микроволновая печь, электрический чайник, столовая и чайная посуда.
3	Привлечение дополнительных сотрудников для оказания помощи в разогреве пищи в микроволновой печи	Неумение ПСУ обращаться с приборами	Разработка инструкций, практическое обучение на мастер-классах
4	Огорчение, плохое эмоциональное состояние, ухудшение здоровья	Неудовлетворенность ПСУ	Создание обстановки близкой к «домашней»

# Карта целевого состояния процесса



## ЛЕГЕНДА:

Этап/ время /состояние
Исполнитель
Процесс
время



Время протекания процесса-  
8-15 минут

### Предлагаемые решения:

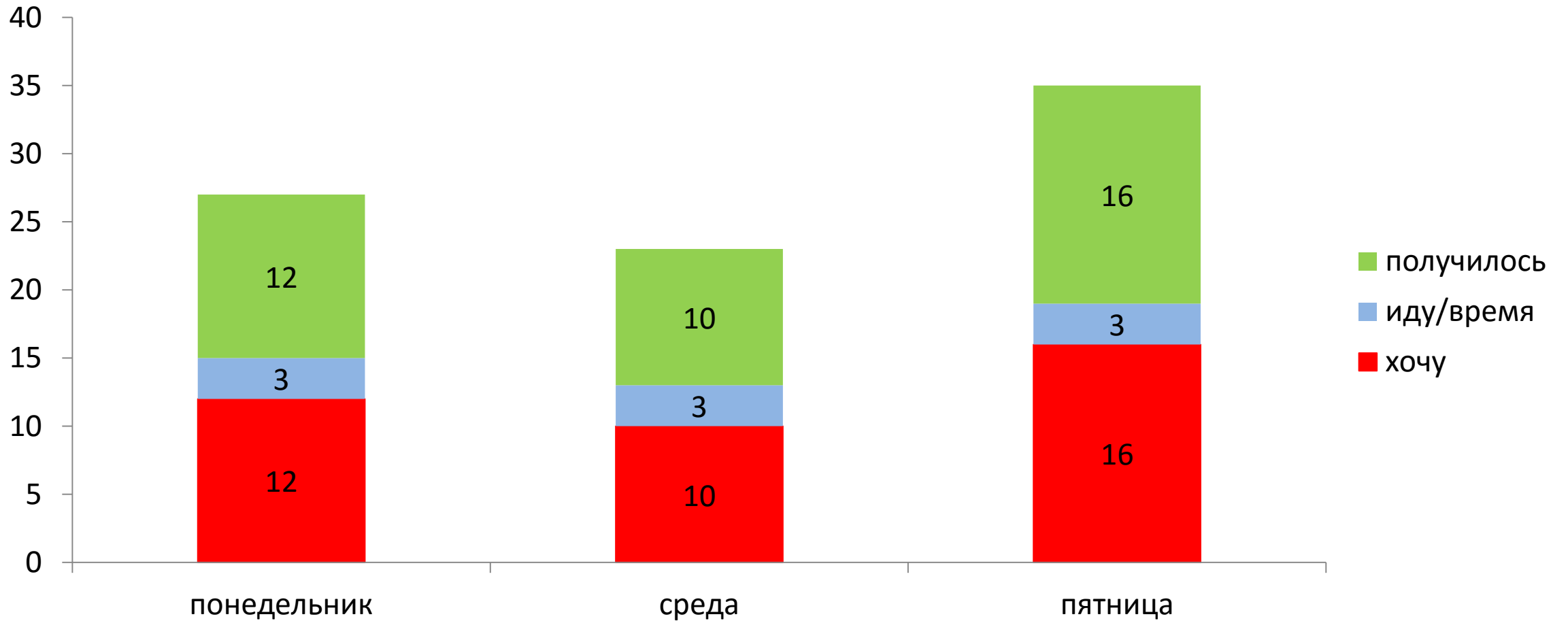
- ✓ Выделение помещения для приема и приготовления пищи по личному желанию ПСУ (чайная комната)
- ✓ Закупка и установка мебели, приборов и оборудования: печь электрическая, микроволновая печь, электрический чайник, столовая и чайная посуда.
- ✓ Разработка инструкций, практическое обучение на мастер-классах
- ✓ Создание обстановки близкой к «домашней»

# ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

п/п	Задача/ответственный	план	факт	примечания	статус
1	Согласовать со специалистами выбор помещения под «чайную комнату» (заведующая хозяйством Фильковская В.Н.)				✓
2	Провести соответствующие ремонтные работы (заведующая хозяйством Фильковская В.Н.)				✓
3	Сделать заявку на оснащение чайной комнаты: мебель, оборудование, приборы, посуда (заведующая хозяйством Фильковская В.Н., специалист по реабилитации в соц. сфере Будникова Д.Д.)				✓
4	Оснащение чайной комнаты (заведующая хозяйством Фильковская В.Н., специалист по реабилитации в соц. сфере Будникова Д.Д.)				✓
5	Разработка инструкций (специалист по ПБ и ОТ Торкунова Е.М., специалист по реабилитации в соц. сфере Будникова Д.Д.)				✓
6	Проведение мастер-классов (специалист по реабилитации в соц. сфере Будникова Д.Д.)				✓

# МОНИТОРИНГ ДОСТИГНУТЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ

(наблюдение)

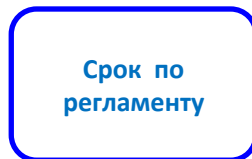
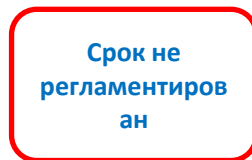


# Карта достигнутого состояния процесса



## ЛЕГЕНДА:

Этап/ время /состояние
Исполнитель
Процесс
время



Время протекания процесса-  
6-15 минут

### Решения:

- ✓ Выделено помещение для приема и приготовления пищи по личному желанию ПСУ (чайная комната)
- ✓ Закуплена и установлена мебель, приборы и оборудование: печь электрическая, микроволновая печь, электрический чайник, столовая и чайная посуда.
- ✓ Разработаны инструкции, практическое обучение осуществляется в процессе мастер-классов
- ✓ Создана обстановки близкая к «домашней»

# РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА

п/п	показатель	база	цель	факт	комментарий
1	Помещение	нет	да	да	Оснащена «чайная комната» (социально-бытовые услуги)
	Оборудование	нет	да	да	Приобретение и установка
	Наличие инструкции	нет	да	да	Обеспечить потребность и безопасность ПСУ
	Время, длительность протекания процесса	27	13-16	13-16	Сокращение времени на выполнение услуги
	количество	5	16	16	Самостоятельность, без отрыва от основных обязанностей работников

- ПРИЛОЖЕНИЯ

# ПРИЛОЖЕНИЯ - КОМАНДА ПРОЕКТА

ВЛАДЕЛЕЦ ПРОЦЕССА	РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТА
Екатерина Евгеньевна Самойлова директор ГБУСОВО «Вязниковский дом интернат «Пансионат им. Е.П.Глинки»	
КОМАНДА ПРОЕКТА	

# ПРИЛОЖЕНИЯ - ЭФФЕКТ ОТ МЕРОПРИЯТИЙ

п/п	Наименование мероприятия	Эффект от мероприятия
1	Оснащена «чайная комната» (социально- бытовые услуги)	Увеличение количества ПСУ самостоятельно себя обслуживающих. Повысился уровень эмоционально- психологического климата. Улучшились внутренние взаимоотношения между жителями. Основные работники не отвлекаются на дополнительное обслуживание.
2	Разработаны инструкции по обращению с бытовыми электроприборами	Отработаны навыки ПСУ обращению с бытовыми электроприборами. Каждый желающий ПСУ может приготовить себе блюдо по желанию. Отсутствуют несчастные случаи.
3	Проведены мастер- классы	Получатели социальных услуг освоили навыки обращения с бытовыми электроприборами. Восстановлены бытовые навыки приготовления отдельных блюд по желанию.

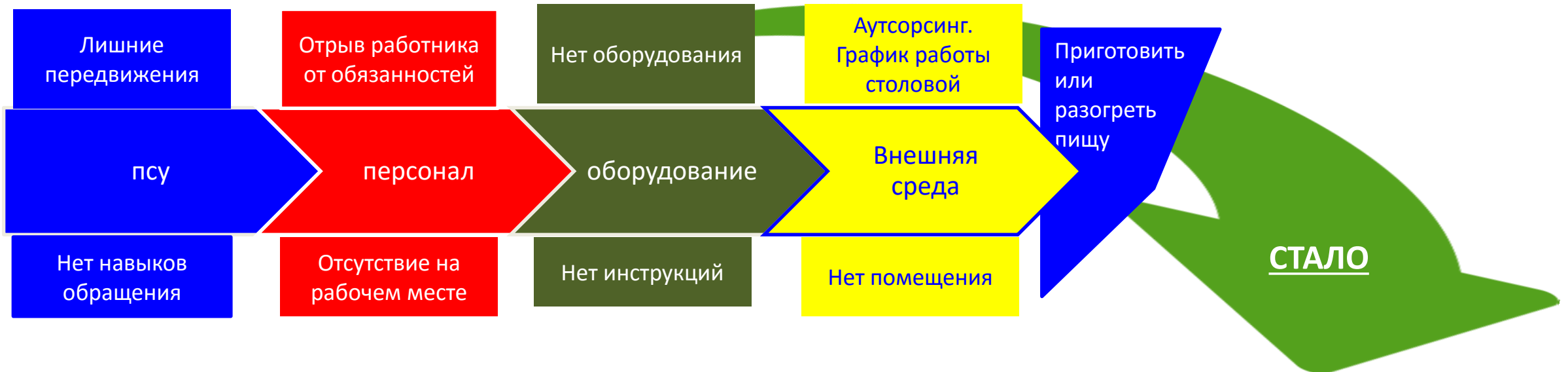
# ПРИЛОЖЕНИЯ - ЭФФЕКТ ОТ ВНЕДРЕНИЯ 1 / 5

Наименование мероприятия:	Создание «чайной комнаты»		
Эффект от мероприятия	Увеличение количества ПСУ самостоятельно себя обслуживающих.	Повысился уровень эмоционально-психологического климата. Улучшились внутренние взаимоотношения между жителями.	Основные работники не отвлекаются на дополнительное обслуживание.
<b>БЫЛО</b>			
<b>ПРОБЛЕМА:</b>			
Необходимость пойти на пищеблок/столовую	Сотрудники пищеблока не имеют возможности исполнить индивидуальную просьбу ПСУ	Привлечение дополнительных сотрудников для оказания помощи в разогреве пищи в микроволновой печи.	Огорчение, плохое эмоциональное состояние, ухудшение здоровья
<b>СТАЛО:</b>			

# ПРИЛОЖЕНИЯ - ЭФФЕКТ ОТ ВНЕДРЕНИЯ 2 / 5

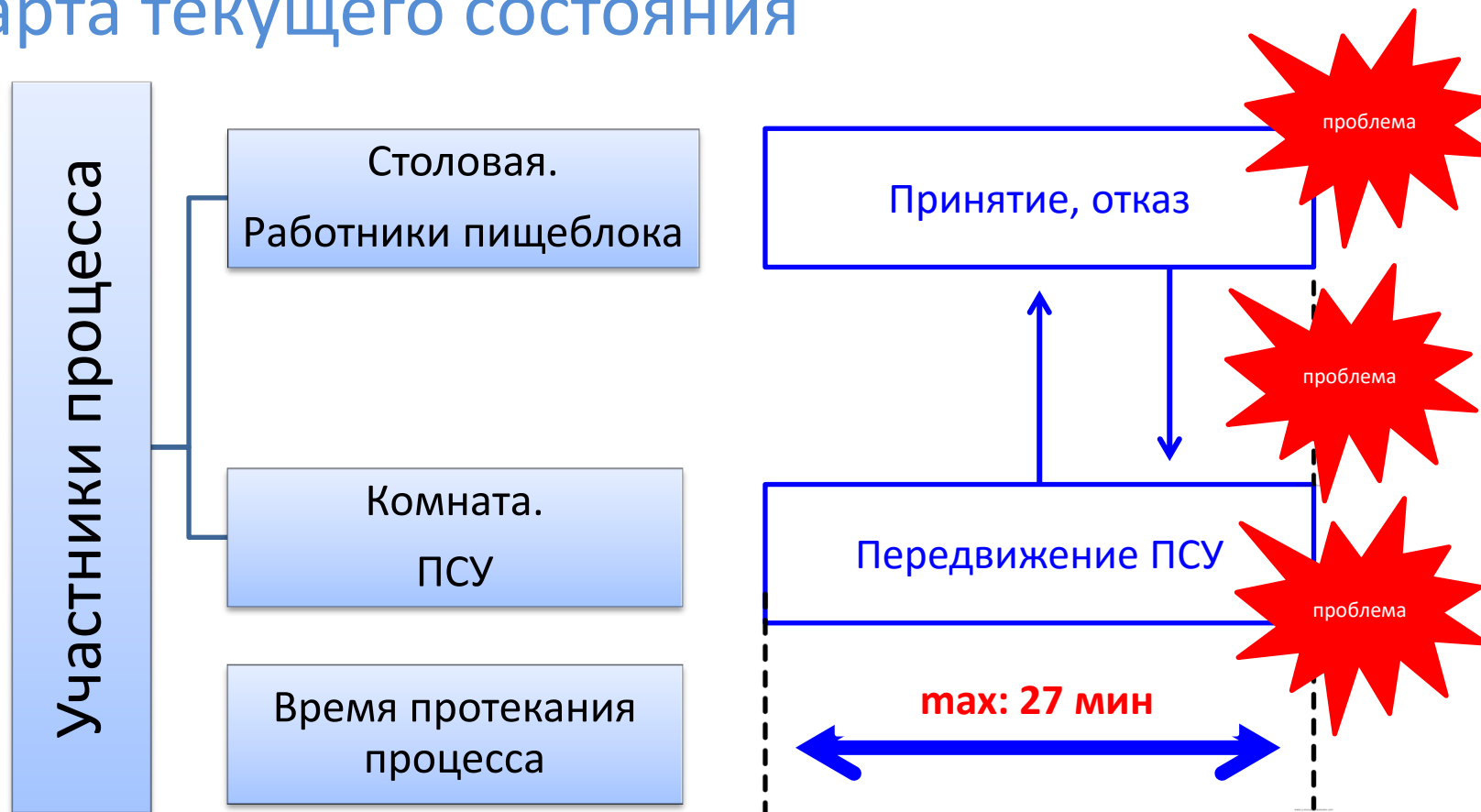
Наименование мероприятия:	Разработаны инструкции по обращению с бытовыми электроприборами		
Эффект от мероприятия	Отработаны навыки ПСУ обращению с бытовыми электроприборами.	Каждый желающий ПСУ может приготовить себе блюдо по желанию.	Отсутствуют несчастные случаи.

## БЫЛО



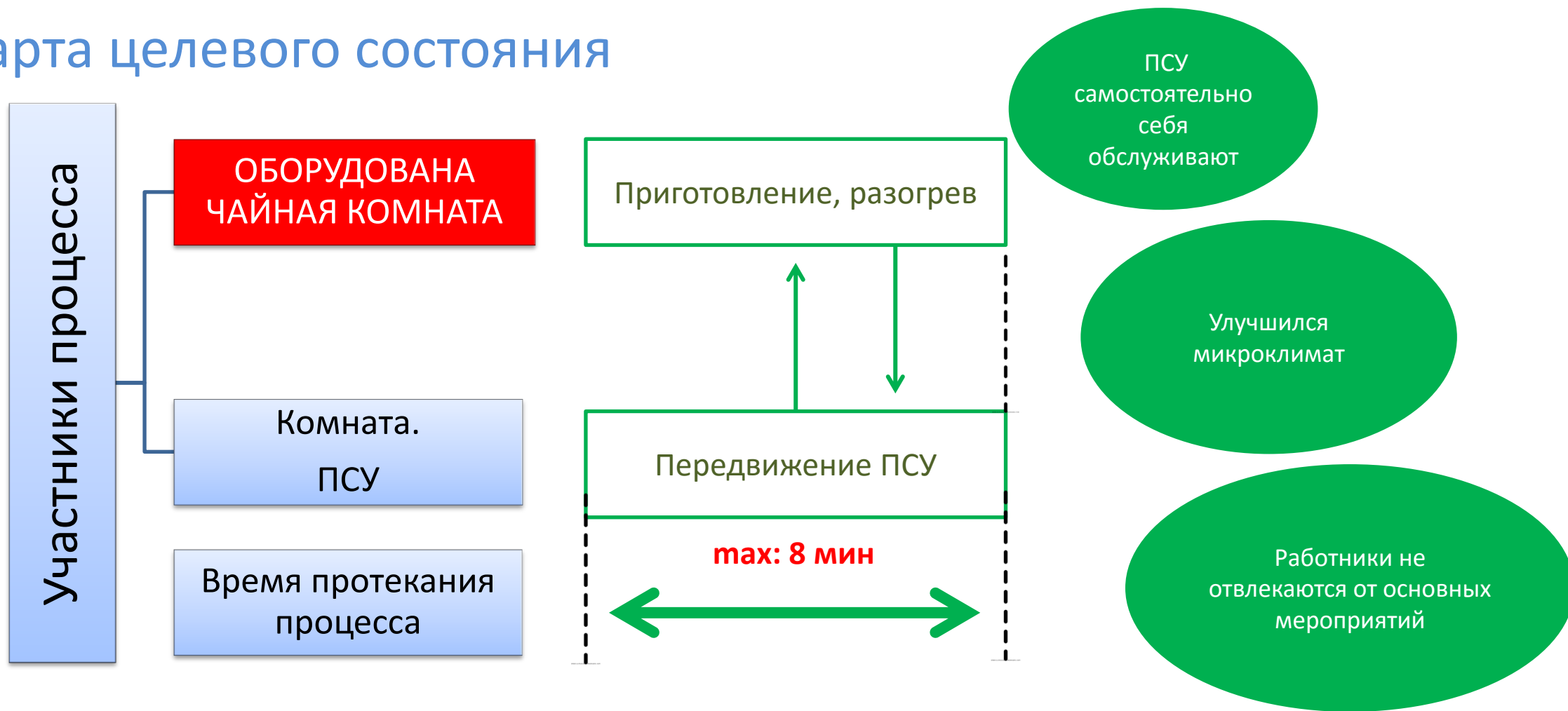
# ПРИЛОЖЕНИЯ - ЭФФЕКТ ОТ ВНЕДРЕНИЯ 3 / 5

- Карта текущего состояния



# ПРИЛОЖЕНИЯ - ЭФФЕКТ ОТ ВНЕДРЕНИЯ 4 / 5

- Карта целевого состояния



# ПРИЛОЖЕНИЯ - ЭФФЕКТ ОТ ВНЕДРЕНИЯ 5 / 5

Положение о ЧАЙНОЙ КОМНАТЕ

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ