



# Лин-проект «Оптимизация процесса оказания услуг пункта проката технических средств реабилитации»

Докладчик: Заместитель директора МБУ  
«КЦСОН Ленинского района г. Кемерово»  
Черепенникова Людмила Анатольевна



**КУЗБАСС**  
время быть первыми

# Паспорт проекта

## «Оптимизация процесса оказания услуг пункта проката технических средств реабилитации»

### Общие данные:

**Заказчик:** Начальник управления социальной защиты населения администрации г. Кемерово Сидорова Елена Валентиновна

**Процесс:** оказание услуги по выдаче технических средств реабилитации в пункте проката технических средств реабилитации

**Границы процесса:** со момента входа получателя социальных услуг в кабинет социально-реабилитационного отделения до выдачи технического средства реабилитации гражданину.

**Руководитель лин-проекта** Заместитель директора МБУ «КЦСОН Ленинского района г. Кемерово» Черепенникова Людмила Анатольевна

**Команда проекта:** Ашурова Т.Н., Плюшанкова И.К., Горшенина Е.В., Тюфанова А.Е.

### Обоснование:

1. Процесс оказания услуги занимает большое количество времени как получателя социальных услуг так и специалиста пункта проката.
2. Нерациональное передвижение специалиста и ПСУ во время оказания услуги.
3. Длительное время оказания услуги, а также лишнее передвижение по учреждению является негативным моментом, учитывая, что получатели социальных услуг – маломобильные граждане

### Цели и эффекты:

Наименование цели, ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель
Сокращение времени выдачи технических средств реабилитации получателям социальных услуг (и их представителям) в пункте проката	Min 50 мин Max 89 мин.	Min 25 мин Max 40 мин.

### Эффекты:

1. Повышение эффективности работы специалиста пункта проката.
2. Увеличение количества и повышение качества оказанных услуг.
3. Повышение удовлетворенности получателей социальных услуг (и их представителей)

### Сроки:

1. Согласование паспорта лин-проекта – 05.04.21-09.04.21
2. Картирование текущего состояния (12.04.21г – 04.05.21г.)
3. Анализ проблем и потерь (с 05.05.21г. по 11.05.21)
4. Разработка плана мероприятий (с 12.05.21г. по 17.05.21г.)
5. Защита плана мероприятий перед заказчиком (с 24.05.21г. по 01.06.21г.)
6. Внедрение улучшений (с 09.06.21г. по 16.06.21г.)
7. Мониторинг результатов (с 21.06.21 г. по 24.06.21г)
8. Закрытие лин-проекта (25.06.21г.)
9. Мониторинг стабильности достигнутых результатов (с 05.07.21 г. по 08.07.21г)

## Цель проекта

Цель – сокращение времени выдачи технических средств реабилитации получателям социальных услуг (и их представителям) в пункте проката



Ожидаемые эффекты:

1. Повышение эффективности работы специалиста пункта проката.
2. Увеличение количества и повышение качества оказанных услуг.
3. Повышение удовлетворенности получателей социальных услуг (и их представителей)

# Команда проекта



***РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТА –***  
Заместитель директора  
**ЧЕРЕПЕННИКОВА ЛЮДМИЛА  
АНАТОЛЬЕВНА**



**АШУРОВА ТАТЬЯНА  
НИКОЛАЕВНА**



**ГОРШЕНИНА  
ЕКАТЕРИНА  
ВЛАДИМИРОВНА**



**ПЛЮШАНКОВА  
ИРИНА  
КОНСТАНТИНОВНА**



**ТЮФАНОВА  
АНАСТАСИЯ  
ЕВГЕНЬЕВНА**

# Анкета для опроса



Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг

Уважаемый участник опроса!

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу и повысить качество оказания услуг населению.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?
2. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?
3. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в учреждении?
4. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в пункте проката технических средств реабилитации?
5. Насколько Вы остались довольны посещением пункта проката в целом?

*Оцените, пожалуйста. Выберите один ответ в каждой строке таблицы*

	Полностью доволен	Отчасти доволен, отчасти нет	Совсем не доволен
<b>Вежливость сотрудников</b>	1	2	3
<b>Полнота информации</b>	1	2	3
<b>Доступность получения услуги</b>	1	2	3

6. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис)?

7. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в пункте проката: \_\_\_\_\_

# Анкета для опроса

## Анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг

Уважаемый участник опроса!

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу и повысить качество оказания услуг населению.

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

- Да  
 Нет

2. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

- Да  
 Нет

3. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в учреждении?

- Да  
 Нет

4. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в пункте проката технических средств реабилитации?

- Да  
 Нет

5. Насколько Вы остались довольны посещением пункта проката в целом?

Оцените, пожалуйста. Выберите один ответ в каждой строке таблицы

	Полностью доволен	Отчасти доволен, отчасти нет	Совсем не доволен
Вежливость сотрудников	1	2	3
Полнота информации	1	2	3
Доступность получения услуги	1	2	3

6. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис)?

- Да  
 Нет

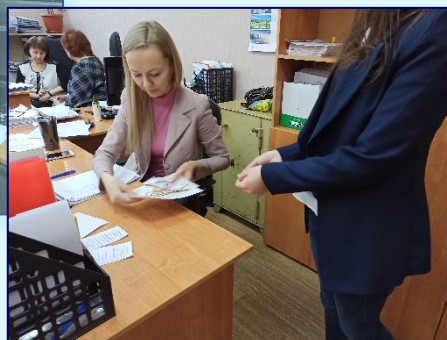
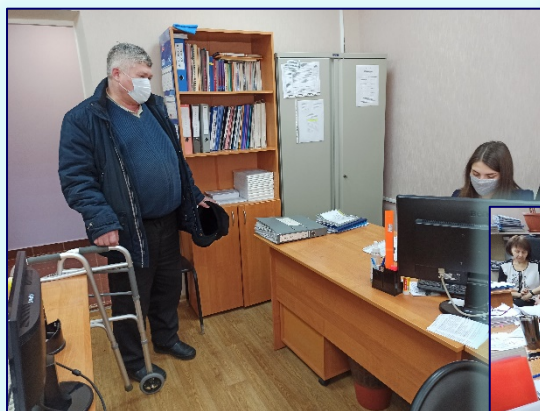
7. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в пункте проката:

Все хорошо, но даगे.



# Картирование

Произведен хронометраж действий специалиста по социальной работе и получателя социальных услуг



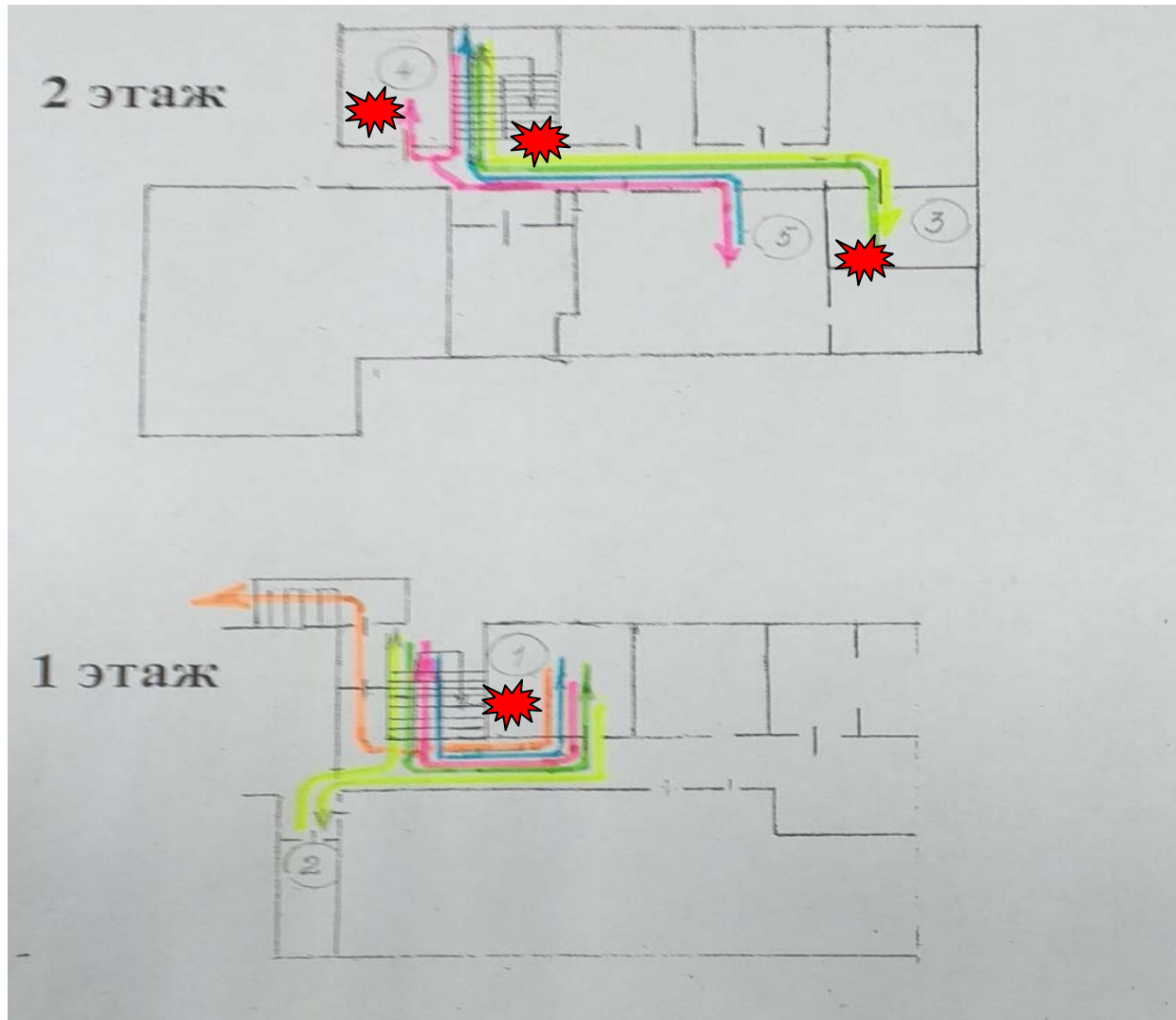
# Лист наблюдения



Наименование элемента	Время выполнения	
	min	max
Обращение ПСУ к специалисту: 1. Причина обращения; 2. Нуждаемость; 3. Выяснение категории обратившегося.	1	2
Специалист по социальной работе с ПСУ поднимается на второй этаж и идет по коридору в пункт проката технических средств реабилитации.	1	2
Поиск и подбор технических средств реабилитации по желанию ПСУ. Консультация по эксплуатации технических средств реабилитации.	15	25
Специалист по социальной работе берет технические средства реабилитации и вместе с ПСУ идет на первый этаж в кабинет.	2	4
Заключение договора на получение в прокате технических средств реабилитации	10	15
Заполнение специалистом по социальной работе квитанции по оплате в 2 экземплярах, реестр поступлений за услуги проката и знакомит их с ПСУ.	5	7
Специалист по социальной работе с ПСУ поднимается на второй этаж в приемную руководителя для подписания договора и в бухгалтерию для оплаты.	1	2
Специалист по социальной работе вместе с ПСУ: - Подписывают договор у руководителя; - В бухгалтерии ставят печать на договор; - Кассир на основании квитанции и реестра выбивает чек.	10	15
Специалист по социальной работе с ПСУ спускается на первый этаж в кабинет.	1	2
Специалист по социальной работе отвечает на дополнительные вопросы по использованию технических средств реабилитации.	1	6
Помощь в спуске и доставке технического средства реабилитации до выхода с территории учреждения или транспорта.	3	9
<b>Время выполнения</b>	<b>50</b>	<b>89</b>

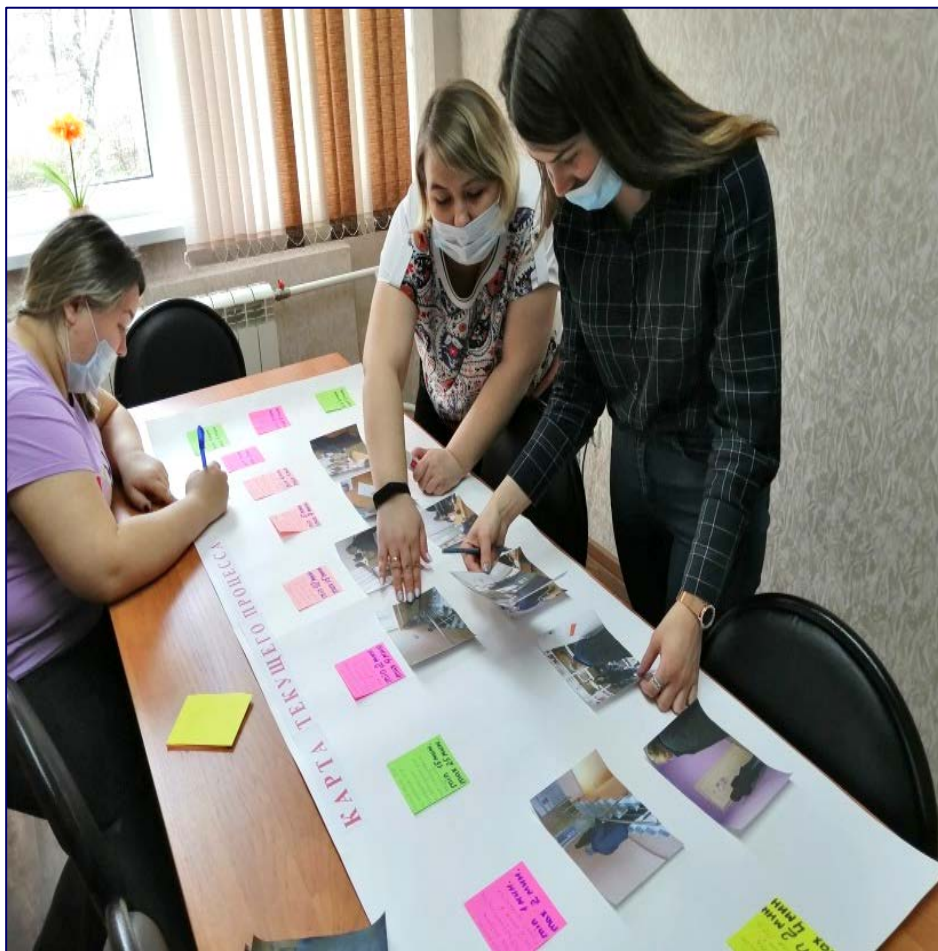


# Диаграмма спагетти

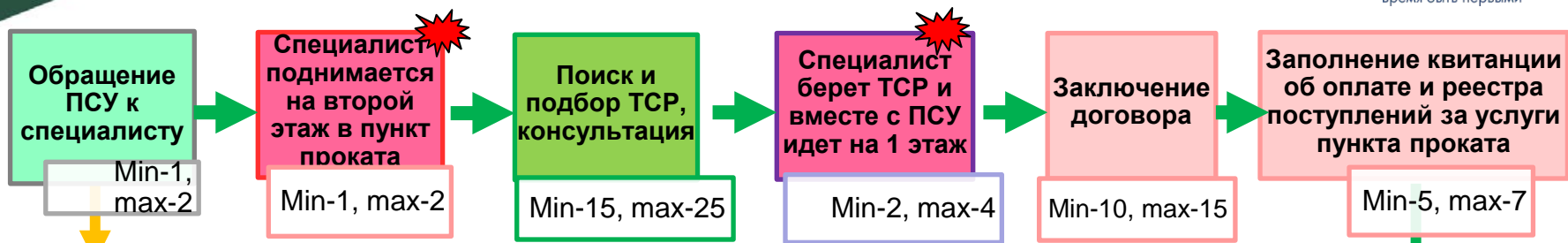


- 1- КАБИНЕТ  
СОЦИАЛЬНО-  
РЕАБИЛИТАЦИОНН  
ОГО  
ОТДЕЛЕНИЯ
- 2-ВАХТА
- 3-ПУНКТ ПРОКАТА  
ТЕХНИЧЕСКИХ  
СРЕДСТВ  
РЕАБИЛИТАЦИИ
- 4-ПРИЕМНАЯ  
УЧРЕЖДЕНИЯ
- 5- БУХГАЛТЕРИЯ

# Картирование, выявление проблем



# Карта текущего состояния процесса

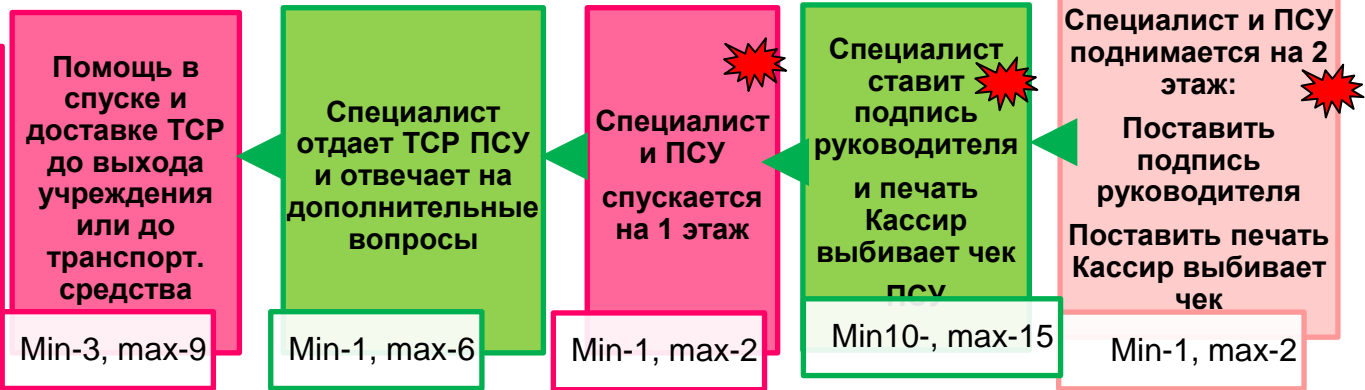


Отказ в случае отсутствия технического средства реабилитации  
Min-2, Max-3

Занесение в журнал факты обращения ПСУ  
Min-2, Max-3



**Min-50 минут,  
Max-89 минут**

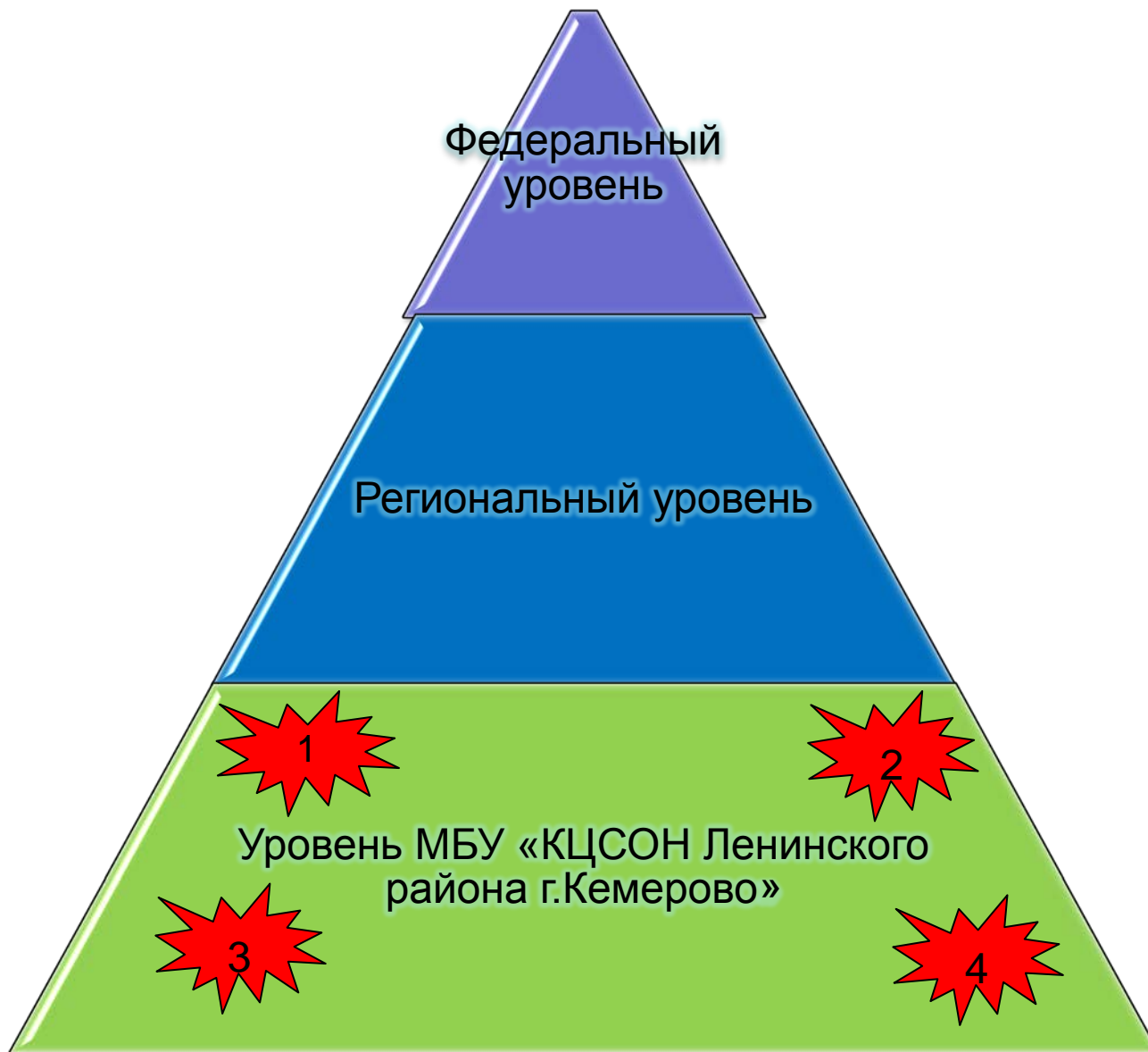


# Анализ проблем и выявление путей их решений

№	Выявленная проблема	Мероприятие
1	Потери времени при личном обращении в случае отказа в предоставлении услуги.	<p>Повышение информированности граждан о работе пункта проката:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Размещение информации о пункте проката на сайте учреждения и сенсорном информационном терминале, в муниципальных казенных учреждениях «Центры по работе с населением», находящиеся в Ленинском районе г. Кемерово;</li> <li>2. Составление электронного каталога с ежедневным обновлением информации с размещением на сайте учреждения</li> </ol>
2	Устранение лишних движений.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Перенести рабочее место специалиста по социальной работе в пункт проката технических средств реабилитации;</li> <li>2. Организация компактной рабочей зоны.</li> </ol>
3	Снижение временных потерь	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сортировка, удаление ненужного.</li> <li>2. Соблюдение порядка, самоорганизация, определение для каждой вещи своего места.</li> <li>3. Соблюдение чистоты, систематическая уборка.</li> <li>4. Стандартизация процессов.</li> <li>5. Совершенствование порядка и дисциплина.</li> </ol>
4	Потери времени на формирование пакета документов: заключение договоров на ТСР	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Печать и заполнение со стороны учреждения с подписью руководителя и печатью бланков договоров на выдачу в прокат ТСР (с хранением в сейфе)</li> </ol>



# Пирамида проблем



# Карта целевого состояния процесса



# Выявленные проблемы и их решение:

## Проблема 1

Потери времени при личном обращении в случае отказа в предоставлении услуги.



## Решение

Повышение информированности граждан о работе пункта проката:

1. Размещение информации о пункте проката на сайте учреждения и сенсорном информационном терминале, находящемся в учреждении, а также в муниципальных казенных учреждениях «Центры по работе с населением» Ленинского района;
2. Составление электронного каталога с ежедневным обновлением информации с размещением на сайте учреждения и сенсорном информационном терминале.

# Визуализация

Было

Стало





# Визуализация

## разработка и создание электронного каталога

№ п/п	Наименование технического средства реабилитации	Количество ТСР на балансе учреждения	Количество ТСР на руках	Количество свободных ТСР
1.	Кресло-коляска	21	16	5
2.	Трость опорная	6	2	6
3.	Трость 3-х опорная	3	2	1
4.	Трость 4-х опорная	5	3	2
5.	Опора-ходунки	21	16	5
6.	Стул с санитарным оснащением	14	13	1
7.	Костыли	17	10	7
8.	Веревочная лестница	3	2	1
9.	Сиденье для ванны	8	2	6
10.	Подставка под спину	5	3	2
11.	Комплект для мытья головы	2	0	2
12.	Стул для ванны	7	0	7
13.	Ступенька для ванны	3	0	3
14.	Простыня скользящая	2	0	2
15.	Прикроватный столик	2	1	1
	Итого:	121	70	51



# Выявленные проблемы и их решение:

Проблема 2

Решение

Устранение  
движений

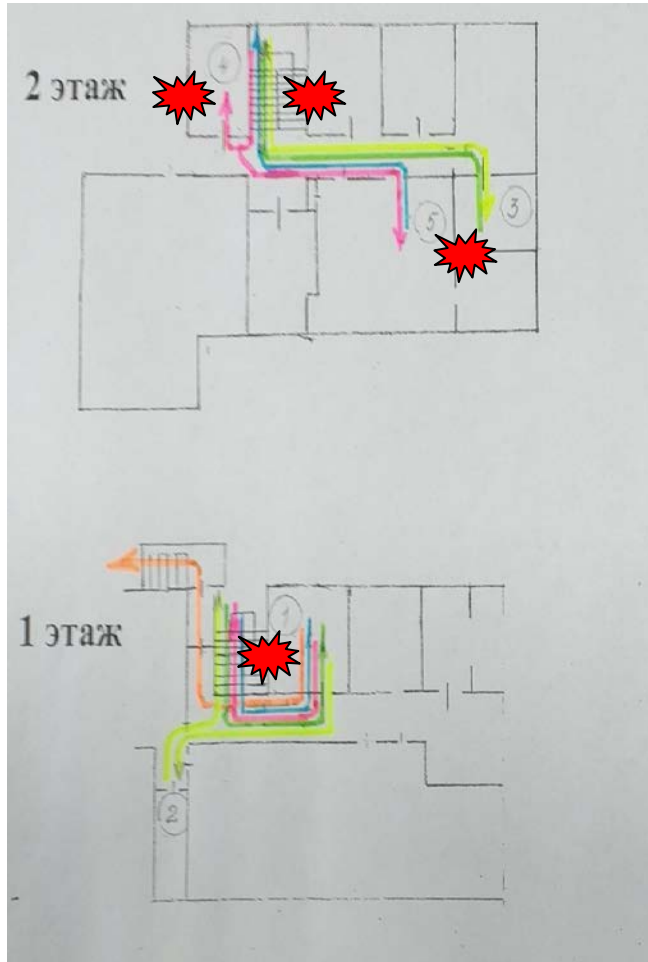
лишних

1. Перенести рабочее место специалиста по социальной работе в пункт проката технических средств реабилитации
2. Организация компактной рабочей зоны.



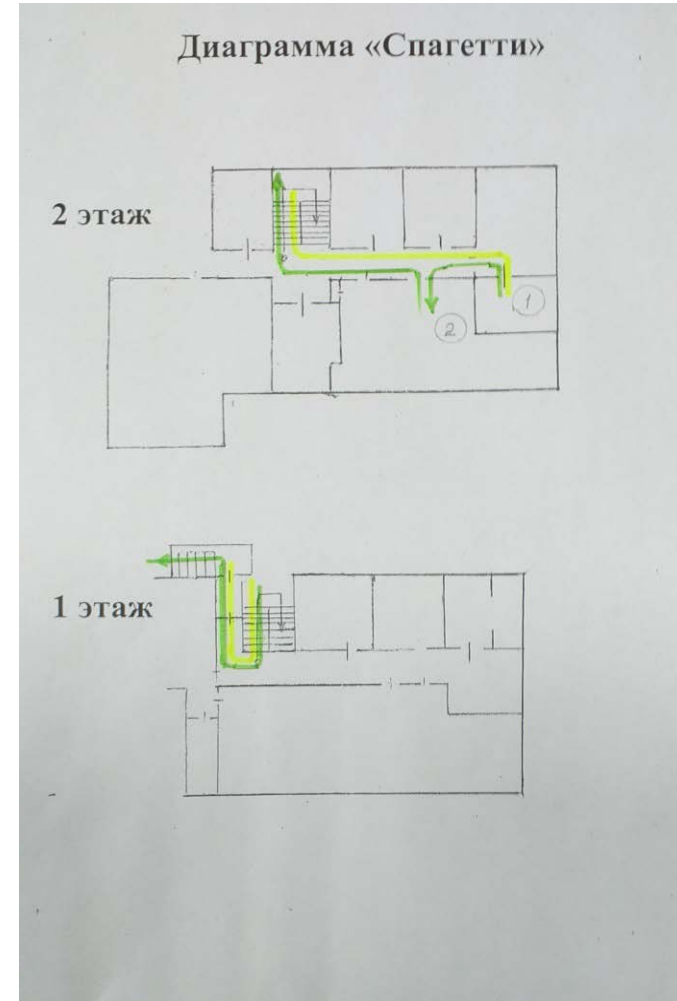
# Визуализация

## Было



- 1- КАБИНЕТ  
СОЦИАЛЬНО-  
РЕАБИЛИТАЦИОННО  
ГО  
ОТДЕЛЕНИЯ
- 2- ВАХТА
- 3- ПУНКТ ПРОКАТА  
ТЕХНИЧЕСКИХ  
СРЕДСТВ  
РЕАБИЛИТАЦИИ
- 4- ПРИЕМНАЯ  
УЧРЕЖДЕНИЯ
- 5- БУХГАЛТЕРИЯ

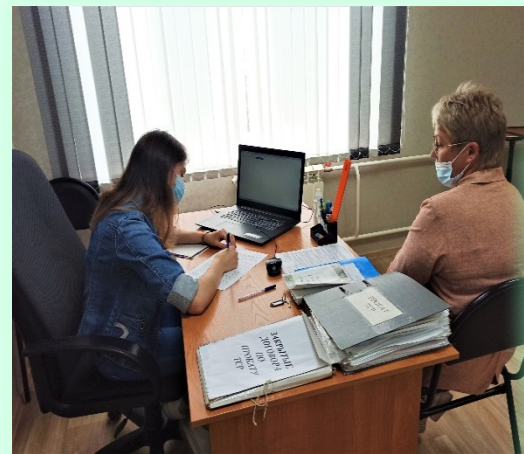
## Стало



# Было      Визуализация      Стало



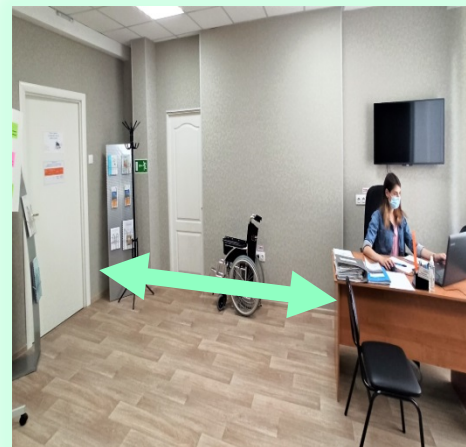
Кабинет специалиста на 1 этаже



Кабинет специалиста на 2 этаже,  
рядом с пунктом проката



Специалисту с гражданином приходилось подниматься на 2 этаж



Расстояние между специалистом и пунктом проката



Расстояние от кабинета до бухгалтерии

# Выявленные проблемы и их решение:

Проблема 3

Длительное время оказания услуги



Решение

Разработка нового рабочего места специалиста с целью снижения временных потерь при оказании услуг



# Выявленные проблемы и их решение:

## Проблема 3.1

**Сортировка (расчистка, удаление лишнего)**



## Решение

1. Все вещи, ненужные для работы, удалить с рабочего места;
2. Сортировка технических средств реабилитации, например:
  - оборудование используется ежедневно - хранить на нижних полках;
  - Оборудование используется редко - хранить на верхних полках.

# Выявленные проблемы и их решение:

## Проблема 3.2

**Создание рабочего места**



## Решение

**1. Организация хранения нужных вещей так, чтобы их можно было найти и применять быстро и просто.**



# Выявленные проблемы и их решение:

Проблема 3.3

Соблюдение порядка, содержание в чистоте

Решение

1. Соблюдение чистоты и порядка на рабочем месте.





# Выявленные проблемы и их решение:

## Проблема 3.4

**Стандартизация (поддержание порядка)**

*СТАНДАРТИЗАЦИЯ: Разметка производится согласно стандарта принятого в компании*

### **В СТАНДАРТИЗАЦИЮ ВХОДЯТ:**

- \* ЕДИНООБРАЗНАЯ МАРКИРОВКА;
- \* ЕДИНООБРАЗНАЯ РАЗМЕТКА
- \* ВИЗУАЛИЗАЦИЯ;

**КАЖДОМУ ПРЕДМЕТУ – СВОЕ МЕСТО!**

## Решение

**1. Создание правил и ответственности, стандартов.**



# Выявленные проблемы и их решение:

Проблема 3.5

Решение

**Совершенствование (формирование привычки)**

**1. Регулярные проверки и поддерживающие мероприятия. Воспитание привычки точного выполнения установленных правил и их улучшений.**

## Шаг 5. Совершенствование

- Выработка привычки ухода за рабочим местом в соответствии с уже существующими процедурами, а также неуклонное совершенствование самой системы.
- **Важные моменты:**
- Наблюдение за работой оборудования, за рабочим местом, чтобы облегчить их обслуживание.
- Использование фотографий ДО/ПОСЛЕ для сравнения того, что было, и какой конечный результат.
- Организация аудитов, чтобы оценить эффективность внедрения программы 5S.



# Выявленные проблемы и их решение:

## Проблема 4

**Длительное время на формирование пакета документов:**  
**1. Заключение договоров на ТСР.**

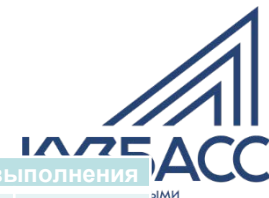


## Решение

**Заполнение со стороны учреждения с подписью руководителя бланков договоров на выдачу в прокат ТСР (с хранением в сейфе).**

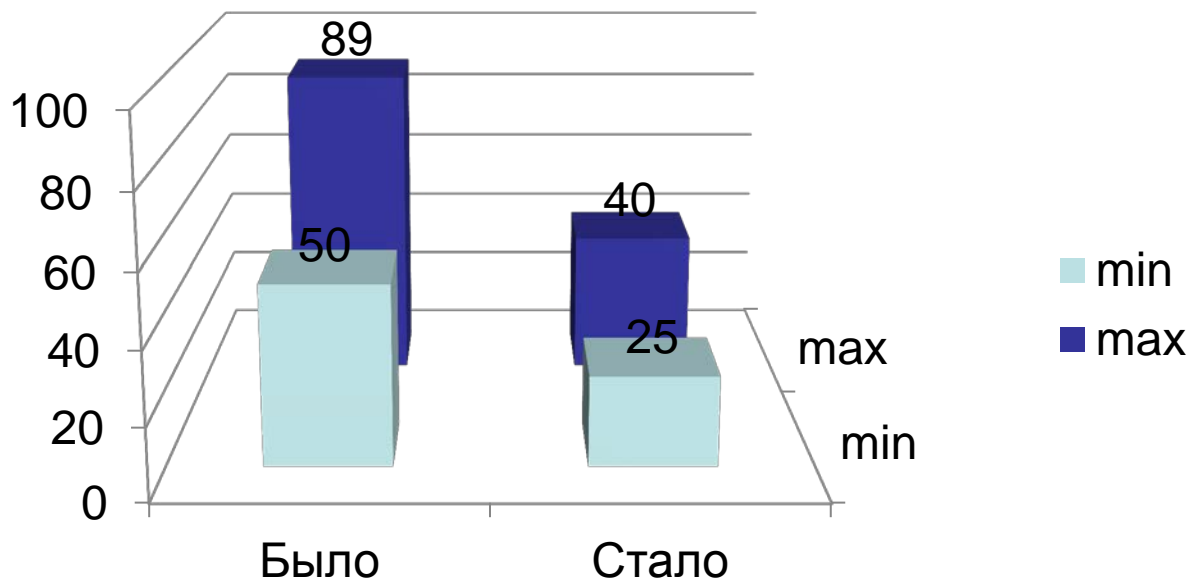


# Лист наблюдения



Этап	Время выполнения	
	min	max
Получатель социальных услуг поднимается на второй этаж в пункт проката	1	2
Обращение ПСУ к специалисту: 1. Причина обращения; 2. Нуждаемость; 3. Выяснение категории обратившегося.	1	3
Поиск и подбор технических средств реабилитации по желанию ПСУ. Консультация по эксплуатации технических средств реабилитации.	7	10
Заключение договора на получение в прокате технических средств реабилитации	6	8
Заполнение специалистом по социальной работе квитанции по оплате в 2 экземплярах, реестр поступлений за услуги проката и знакомит их с ПСУ.	5	7
Специалист по социальной работе вместе с получателем социальных услуг: 1. Кассир на основании квитанции и реестра выбивает чек.	2	3
Специалист по социальной работе отвечает на дополнительные вопросы по использованию технических средств реабилитации.	1	2
Помощь в спуске и доставке технического средства реабилитации до выхода с территории учреждения или транспорта.	2	5
Время выполнения	25	40

# Достигнутые результаты



## Удалось сократить время:

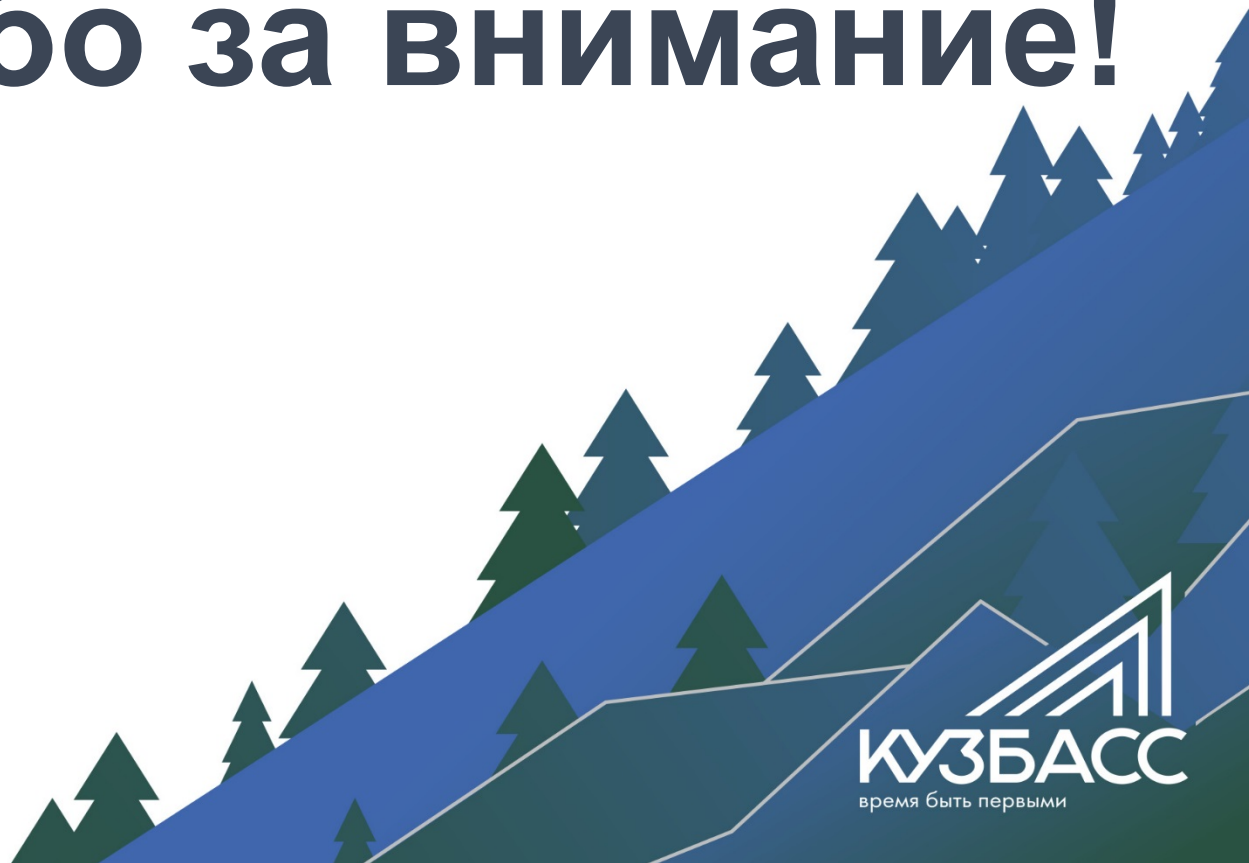
MIN – 50% ( 25 минут)

MAX – 55% (49 минут)

1. Повышение эффективности работы специалиста пункта проката.
2. Увеличение количества и повышение качества оказанных услуг.
3. Повышение удовлетворенности получателей социальных услуг (и их представителей)



# Спасибо за внимание!



  
**КУЗБАСС**  
время быть первыми