



## **Проект «Оптимизация процесса организации комплексной реабилитации для участников СВО»**

**Цель – сокращение времени ожидания начала реабилитации и повышение качества предоставления социальных и реабилитационных услуг**

**Руководитель проекта:**  
**Гринева И.А.** – директор  
БУ ВО «ЦКРИ «Семь Ступеней»»

**Заказчик проекта:**  
**Сергеева О.В.** - руководитель  
департамента социальной защиты  
Воронежской области

**Потребитель:**  
Участники СВО

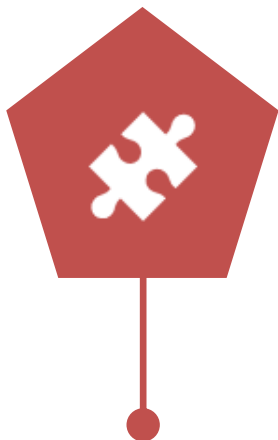


# Организация процесса комплексной реабилитации участников СВО





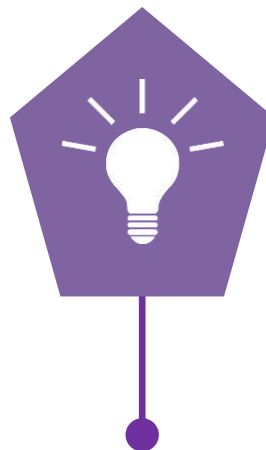
# Комплексная программа реабилитации участников СВО



**Социально-  
медицин-  
ские  
услуги**



**Социально-  
психологи-  
ческие  
услуги**



**Профес-  
сиональное  
обучение**

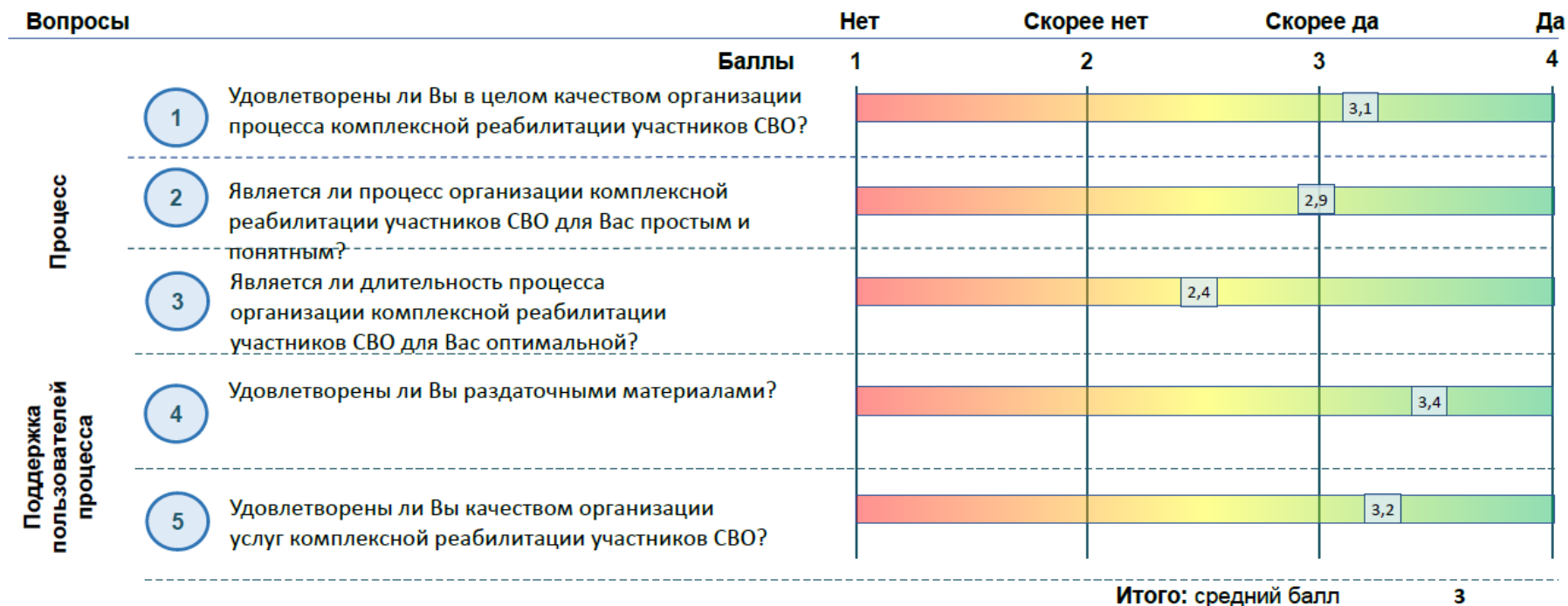


**Социальная  
реабилитация**

Срок реализации программ составляет  
от 2 недель до 4 месяцев в зависимости  
от индивидуального реабилитационного маршрута



# Диагностика исходного состояния процесса. Анкетирование №1 процесса организации комплексной реабилитации участников СВО





# Паспорт проекта «Оптимизация процесса организации комплексной реабилитации участников СВО»

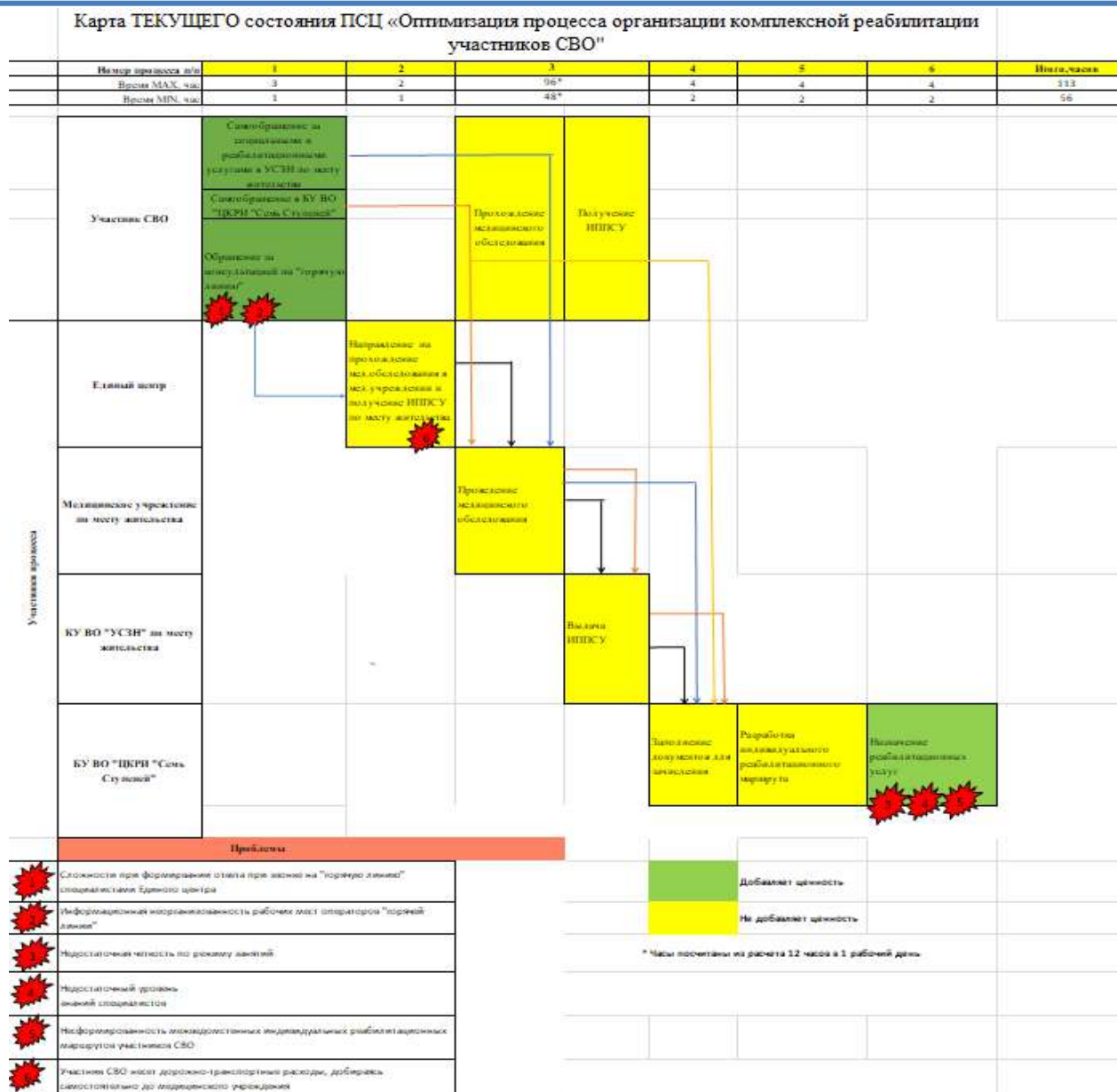


| ПАСПОРТ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОЕКТА                                                                                                                     |          |                                                                                                          |                    |  <b>БЕРЕЖЛИВОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО</b>                                        |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>«Оптимизация процесса организации комплексной реабилитации участников СВО»</b>                                                               |          |                                                                                                          |                    |                                                                                                                                                            |  |
| <b>СОГЛАСОВАНО</b><br>Владелец процесса                                                                                                         |          | <br>И.А. Гринева<br>ФДО |                    | <b>УТВЕРЖДАЮ</b><br>Заказчик проекта                                                                                                                       |  |
|                                                                                                                                                 |          |                                                                                                          |                    | <br>О.В. Сергеева<br>ФДО                                                |  |
| <b>Описание проекта</b>                                                                                                                         |          |                                                                                                          |                    | <b>Потребитель</b>                                                                                                                                         |  |
| Область применения: социальная защита населения                                                                                                 |          |                                                                                                          |                    | Потребитель: участники СВО                                                                                                                                 |  |
| Периметр проекта: БУ ВО ЦКРИ «Семь Ступеней»                                                                                                    |          |                                                                                                          |                    | Ценность для потребителя:                                                                                                                                  |  |
| Границы проекта: от обращения за социальными и реабилитационными услугами до их назначения                                                      |          |                                                                                                          |                    | 1. Получение необходимой квалифицированной помощи, направленной на реабилитацию и социализацию после возвращения с СВО.                                    |  |
| <b>Команда проекта</b>                                                                                                                          |          |                                                                                                          |                    | <b>Обоснование выбора</b>                                                                                                                                  |  |
| Руководитель проекта: директор бюджетного учреждения Воронежской области «Центр комплексной реабилитации инвалидов «Семь Ступеней» И.А. Гринева |          |                                                                                                          |                    | <b>Описание проблем</b>                                                                                                                                    |  |
| Команда проекта:                                                                                                                                |          |                                                                                                          |                    | 1. Временные затраты на согласование индивидуального реабилитационного маршрута при самостоятельном обращении участника СВО в организации разных ведомств. |  |
| • зав. отделением организационно-методической работы и инновационных технологий Ярыгина С.Н.;                                                   |          |                                                                                                          |                    | 2. Длительный процесс ожидания получения социальных и реабилитационных услуг участниками СВО.                                                              |  |
| • зав. отделением социальной реабилитации и адаптивной физической культуры Асеева А.Л.;                                                         |          |                                                                                                          |                    | <b>Основные риски при реализации проекта</b>                                                                                                               |  |
| • зав. отделением социально-психологической реабилитации Протасова О.С.;                                                                        |          |                                                                                                          |                    | 1. Проблемы в межведомственном взаимодействии при разработке и организации реализации индивидуального реабилитационного маршрута участника СВО.            |  |
| • зав. отделением профессиональной реабилитации Мягкова Л.В.;                                                                                   |          |                                                                                                          |                    | 2. Отказ от реабилитационных услуг из-за негативных последствий посттравматического стрессового расстройства участника СВО.                                |  |
| • зав. отделением сопровождаемого проживания Паушкина Н.А.                                                                                      |          |                                                                                                          |                    | <b>План этапов проекта</b>                                                                                                                                 |  |
| Кураторы проекта: Департамент социальной защиты Воронежской области                                                                             |          |                                                                                                          |                    | 1. Старт проекта (дата): 13.03.2023                                                                                                                        |  |
| <b>Цели проекта</b>                                                                                                                             |          |                                                                                                          |                    | 2. Диагностика: с 13.03.2023 по 17.04.2023                                                                                                                 |  |
| Наименование цели                                                                                                                               | ед. изм. | Текущий показатель                                                                                       | Целевой показатель | 3. Внедрение изменений: с 18.04.23 по 25.08.23                                                                                                             |  |
| 1. Сокращение времени ожидания социальных и реабилитационных услуг                                                                              | дни      | 7                                                                                                        | 1                  | 4. Завершение проекта (дата): 25.08.2023                                                                                                                   |  |
| 2. Повышение качества предоставления социальных и реабилитационных услуг                                                                        | баллы    | 3                                                                                                        | 4                  | 5. Мониторинг изменений: с 28.08.2023 по 22.09.2023                                                                                                        |  |





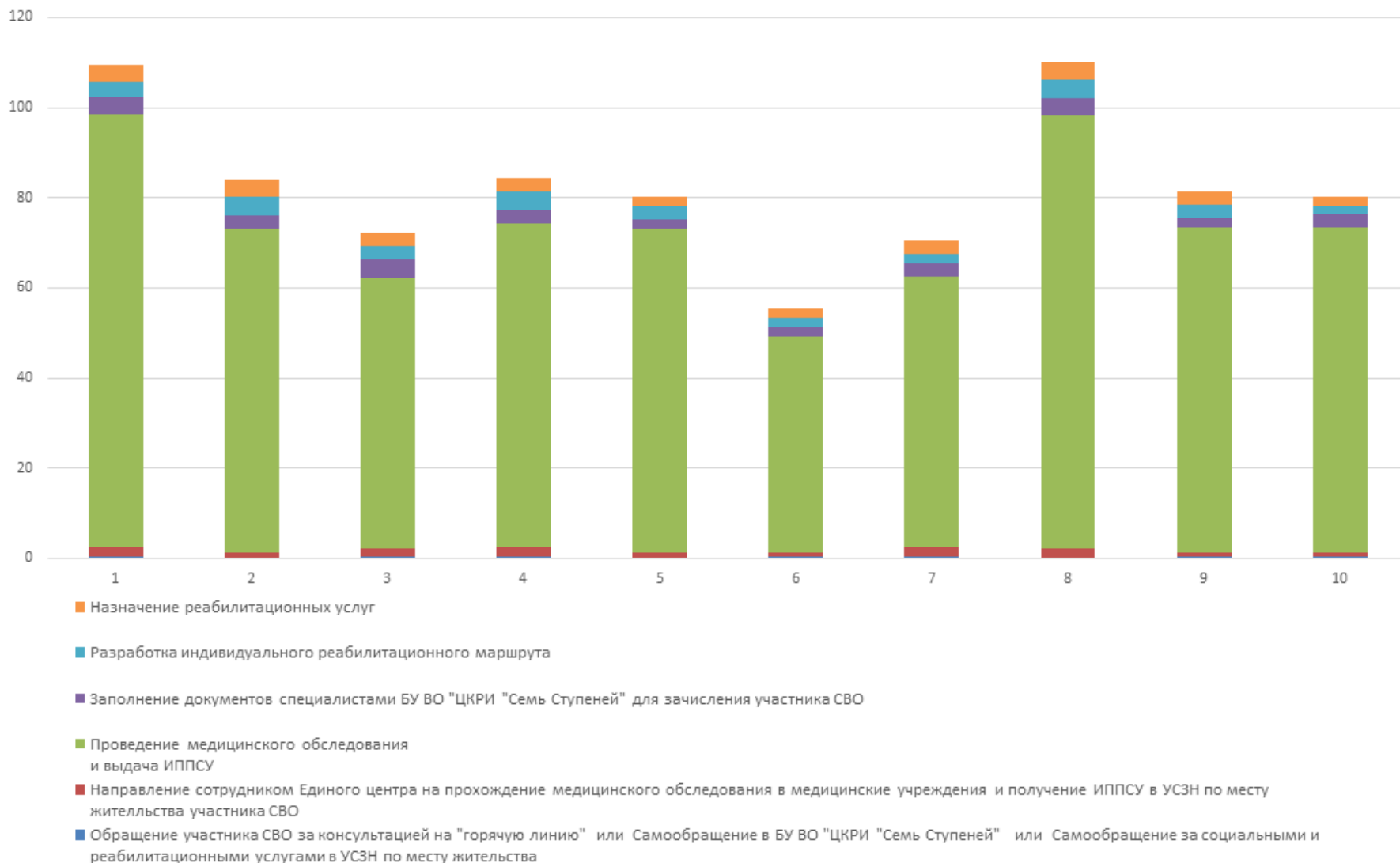
# Диагностика исходного состояния процесса. Карта текущего состояния.





# Диагностика исходного состояния процесса. Статистический анализ №1.

"Оптимизация процесса организации комплексной реабилитации участников СВО"





## Выявленные проблемы при диагностике исходного состояния процесса

1

Выявленная проблема

Сложности при формировании ответа при звонке на "горячую линию" специалистами Единого центра

2

Выявленная проблема

Информационная неорганизованность рабочих мест операторов "горячей линии"

3

Выявленная проблема

Недостаточная четкость по режиму занятий

4

Выявленная проблема

Недостаточный уровень знаний специалистов

5

Выявленная проблема

Несформированность межведомственных индивидуальных реабилитационных маршрутов участников СВО

6

Выявленная проблема

Дорожно-транспортные расходы при самостоятельном перемещении участников СВО

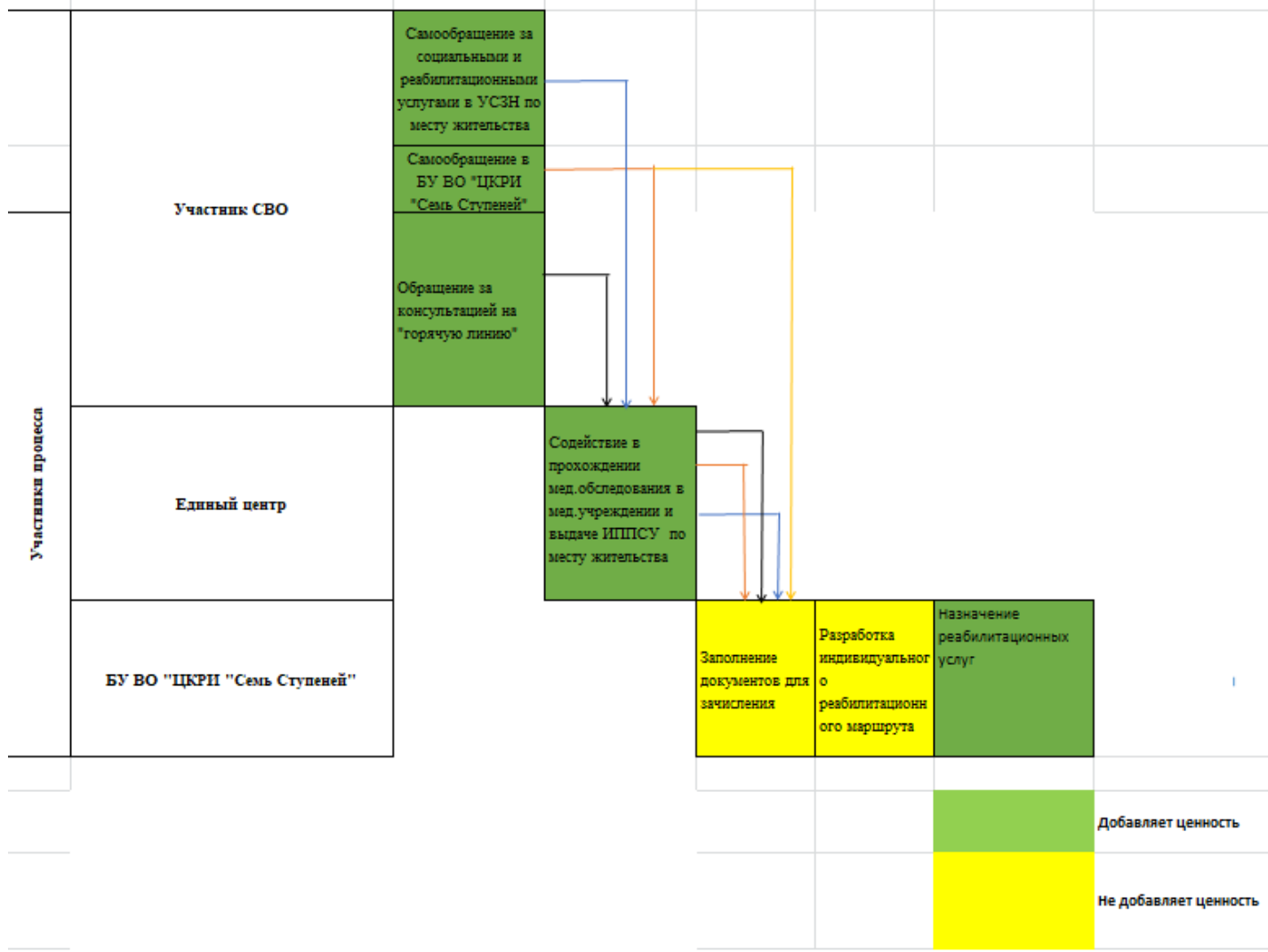




# Проектирование. Карта целевого состояния процесса.

Карта ЦЕЛЕВОГО состояния ПСЦ «Оптимизация процесса организации комплексной реабилитации участников СВО»

| Номер процесса п/п | 1 | 2   | 3 | 4 | 5 | Итого, часов |
|--------------------|---|-----|---|---|---|--------------|
| Время МАХ, час     | 2 | 24* | 2 | 3 | 3 | 34           |
| Время МПН, час     | 1 | 12* | 1 | 1 | 1 | 16           |





# План мероприятий по достижению целевых показателей проекта



| ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОЕКТА                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                          |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| «Оптимизация процесса организации комплексной реабилитации участников СВО» |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                          |
| СОГЛАСОВАНО<br>Владелец процесса                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | И.А. Гринева<br>Подпись                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                            | О.В. Сергеева<br>Подпись |
| УТВЕРЖДАЮ<br>Заказчик проекта                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | О.В. Сергеева<br>Подпись                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                          |
| №                                                                          | Проблема                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Решение                                                                                                                                                                                                                                            | Ответственный                                                                                                                                                                                                                                                                              | Сроки                    |
| 1.                                                                         | Сложности при формировании ответа при звонке на «горячую линию» участниками СВО специалистами Единого центра обработки информации и координации деятельности в части комплексной реабилитации и социальной адаптации граждан, принимавших участие в специальной военной операции (далее – Единый центр) | Стандартизация работы специалистов Единого центра:<br>Разработать скрипты для операторов «горячей линии» Единого центра, необходимые информационные материалы                                                                                      | зав. отделением организационно-методической работы и инновационных технологий<br>Ярыгина С.Н.                                                                                                                                                                                              | 13.03.2023 – 03.04.2023  |
| 2.                                                                         | Информационная неорганизованность рабочих мест операторов «горячей линии» Единого центра, неудобство пользования информацией                                                                                                                                                                            | Оптимизация рабочего места операторов «горячей линии» Единого центра;<br>Создать информационный стенд с актуальной информацией, необходимой для ответа на вопросы при звонке операторам «горячей линии» Единого центра                             | зав. отделением организационно-методической работы и инновационных технологий<br>Ярыгина С.Н.                                                                                                                                                                                              | 13.03.2023 – 03.04.2023  |
| 3.                                                                         | Недостаточная четкость для участников СВО по режиму реабилитационных занятий                                                                                                                                                                                                                            | Маршрутизация мероприятий для участников СВО:<br>Организовать информационную зону маршрутизации в виде флишчата с размещенными на нем объявлениями о проводимых мероприятиях<br>Разработать маршрутизатор выходного дня для раздачи участникам СВО | зав. отделением организационно-методической работы и инновационных технологий<br>Ярыгина С.Н.                                                                                                                                                                                              | 03.04.2023 – 17.04.2023  |
| 4.                                                                         | Недостаточный уровень знаний специалистов в области ПТСР для работы с участниками СВО                                                                                                                                                                                                                   | Обучение психологов БУ ВО «ЦКРИ «Семь Ступеней»<br>Проведение обучающих семинаров сотрудникам БУ ВО «ЦКРИ «Семь Ступеней» психологами Центра после профильного обучения.                                                                           | зав. отделением социально-психологической реабилитации<br>Протасова О.С.                                                                                                                                                                                                                   | 03.04.2023 – 02.05.2023  |
| 5.                                                                         | Несформированность межведомственных индивидуальных реабилитационных маршрутов участников СВО                                                                                                                                                                                                            | Формирование межведомственных индивидуальных реабилитационных маршрутов участников СВО:<br>Разработка межведомственных                                                                                                                             | зав. отделением организационно-методической работы и инновационных технологий<br>Ярыгина С.Н.                                                                                                                                                                                              | 03.05.2023 – 25.08.2023  |
|                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | индивидуальных реабилитационных маршрутов участников СВО на основании принципа «одного окна» сотрудниками Единого центра                                                                                                                           | зав. отделением социальной реабилитации и адаптивной физической культуры Асеева А.Л.;<br>зав. отделением социально-психологической реабилитации Протасова О.С.;<br>зав. отделением профессиональной реабилитации Мягкова Л.В.;<br>зав. отделением сопровождаемого проживания Паушкина Н.А. |                          |
| 6.                                                                         | Дорожно-транспортные расходы при самостоятельном перемещении участников СВО                                                                                                                                                                                                                             | Организовать услуги трансфера участникам СВО                                                                                                                                                                                                       | Зам.директора по общим вопросам Сурина Л.В.                                                                                                                                                                                                                                                | 03.04.2023 – 25.08.2023  |



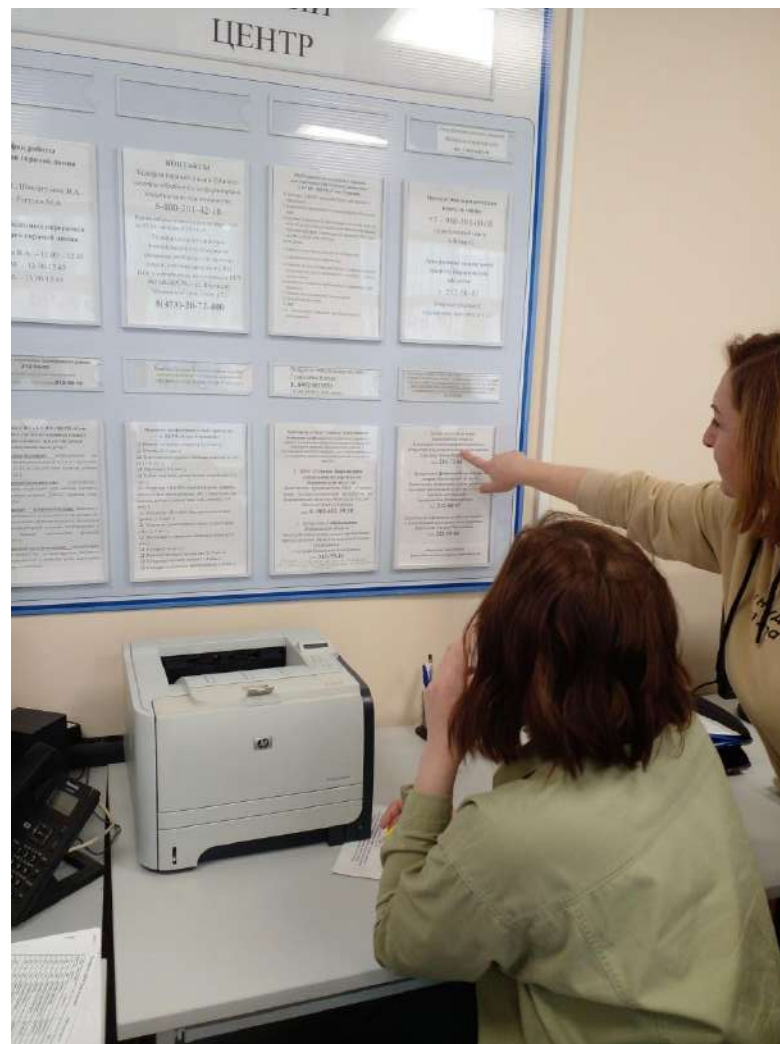




## Реализация плана мероприятий по достижению целевого состояния проекта



### Организация рабочего места операторов «горячей линии» Единого центра





# Реализация плана мероприятий по достижению целевого состояния проекта



БЫЛО



СТАЛО





# Реализация плана мероприятий по достижению целевого состояния проекта



## Маршрутизация мероприятий для участников СВО



Объявление  
Приглашаем участников СВО,  
проходящих реабилитацию в Центре,  
на мероприятия  
**22.03.23 (среда) в 16.00**  
Встреча со специалистом по  
трудоустройству Глазковой Еленой  
(конференц-зал Центра, 2 этаж)  
**23.03.23 (четверг) в 14.00**  
Выездное мероприятие (Федерация  
Пауэрлифтинга, спортзал «Железный мир»)  
*! Всем желающим принять участие в  
мероприятии заранее подойти к Терехову  
Никите Валерьевичу (каб. 119) и  
записаться !*  
**25.03.23 (суббота) в 10.00**  
Встреча с психологом Пилипским Андреем  
(конференц-зал Центра, 2 этаж)

БУ ВО «ЦКРИ «Семь Ступеней»

### Маршрутизатор выходного дня

**18.03.2023**

|               |                                           |
|---------------|-------------------------------------------|
| 7.00          | Подъем                                    |
| 8.00 – 8.20   | Завтрак                                   |
| 8.20-13.30    | Свободное время                           |
| 13.30 – 14.00 | Обед                                      |
| 14.00 – 17.50 | Спортивные мероприятия в тренажерном зале |
| 17.50 – 18.10 | Ужин                                      |
| 18.10-21.00   | Свободное время                           |
| 21.00-21.30   | Поздний ужин                              |
| 21.30-23.00   | Свободное время                           |
| 23.00         | Отбой                                     |

**19.03.2023**

|               |                                   |
|---------------|-----------------------------------|
| 7.00          | Подъем                            |
| 8.00 – 8.20   | Завтрак                           |
| 8.20-10.00    | Свободное время                   |
| 10.00 – 12.00 | Обзорная экскурсия по г. Воронежу |
| 12.00 – 13.30 | Свободное время                   |
| 13.30 – 14.00 | Обед                              |
| 14.00 – 17.50 | Свободное время                   |
| 17.50 – 18.10 | Ужин                              |
| 18.10-21.00   | Свободное время                   |
| 21.00-21.30   | Поздний ужин                      |
| 21.30-23.00   | Свободное время                   |
| 23.00         | Отбой                             |







## Обучение психологов БУ ВО «ЦКРИ «Семь Ступеней» в области ПТСР для работы с участниками СВО

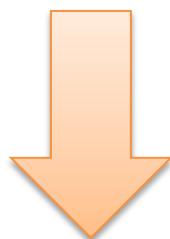




# Проект «Оптимизация процесса организации комплексной реабилитации для участников СВО»



**Реализация бережливого проекта позволит**



решить проблемы временных затрат  
на согласование индивидуального  
реабилитационного маршрута  
участников СВО



сократить время  
ожидания и повысить  
качество социальных и  
реабилитационных  
услуг

**Завершение проекта - 25.08.2023**



*Спасибо за внимание !*