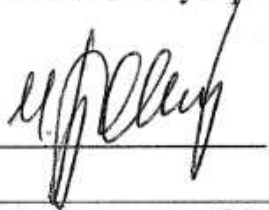


ПАСПОРТ ПРОЕКТА
«Оптимизация процесса работы с обращениями граждан
в ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника №1»

Согласовано:

Заместитель Губернатора Мурманской области



И.О. Погребняк

Утверждаю:

Первый заместитель министра
 здравоохранения Мурманской области



Л.Г. Ушакова

Заказчик проекта: Министерство здравоохранения Мурманской области

Процесс: Рассмотрение обращений граждан

Границы процесса: От момента регистрации обращения до регистрации ответа заявителю

Руководитель проекта: Главный врач ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1» Агеев С.М.

Руководитель рабочей группы: Заместитель главного врача по медицинской части Ладыгин А.Ю.

Состав рабочей группы (ответственные): Заведующий кабинетом ККМП Филатова И.Г.;

Заместитель главного врача по ОМР Гезей Н.Ф.; Врач-психотерапевт Успенская Н.И.;

Главная медицинская сестра Рыбак М.В.; Начальник отдела АСУ Павлова М.Г.

Обоснование выбора проекта

1. Длительное ожидание решения вопросов, возникающих у пациентов при оказании медицинской помощи.
2. Наличие нарушений норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинского персонала (по данным анкетирования), что влияет на уровень удовлетворенности пациентов оказанной первичной медико-санитарной помощью.

Цели и плановый эффект

Показатель	Текущий	Целевой
Средние сроки рассмотрения обращений граждан	30 дней	15 дней
Удельный вес обращений с жалобами на нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинского персонала	19%	0%

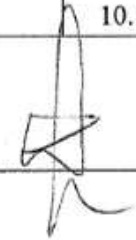
Ключевые события

1. Формирование паспорта проекта - 27.05.2019
2. Анализ текущей ситуации - 22.05.2019-12.07.2019
 - разработка текущей карты процесса - 22.05.2019-07.06.2019
 - поиск и выявление проблем - 07.06.2019-28.06.2019
 - разработка целевой карты процесса - 28.06.2019-05.07.2019
 - разработка плана мероприятий реализации проекта - 05.07.2019-12.07.2019
3. Kickoff встреча – 16.07.2019
4. Внедрение улучшений – 17.07.2019-26.09.2019
5. Закрепление результатов и закрытие проекта - 26.09.2019-10.10.2019

Эффекты:

1. Уменьшение общего количества обращений граждан, в т.ч. в сторонние контролирующие организации.
2. Формирование правильного этического подхода медицинскими работниками к созданию комфортного лечебно-охранительного режима для пациентов.
3. Рост удовлетворенности пациентов при оказании первичной медико-санитарной помощи.

Утверждаю: главный врач ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»



С.М. Агеев