



Картирование потока создания ценности

**Верменникова
Людмила Викторовна**



ПРАВИЛА ОТКРЫТИЯ ПРОЕКТОВ

1

ОРИЕНТИРУЙТЕСЬ НА СТРАТЕГИЮ

Проекты - это не улучшения ради улучшений. Каждый проект должен коррелировать со стратегией организации, региона и национальными проектами. Решения, найденные в ходе его реализации, должны помогать достичь целевых показателей.

2

СТРЕМИТЕСЬ ДОСТИЧЬ СИНЕРГИИ

Ориентируйтесь на открытие таких проектов, которые в сумме могут дать синергетический эффект.

3

ТИРАЖИРУЙТЕ

Не стоит открывать проекты по оптимизации уникальных процессов. Проект, имеющий перспективу тиражирования, позволит получить больший для организации или региона эффект.

4

ПРИВЯЗЫВАЙТЕСЬ К БИЗНЕС-РЕЗУЛЬТАТАМ

Проект должен быть связан с целями организации и давать значимый бизнес-результат, прежде всего, через создание дополнительной ценности для заказчика.

5

ПЛАНИРУЙТЕ ИЗ БУДУЩЕГО В НАСТОЯЩЕЕ

При создании проекта важно создать образ будущего и планировать свои действия, отвечая на вопрос "что нам нужно делать сейчас, чтобы достичь идеального образа в будущем?"

6

ИЩИТЕ НОВЫЕ РЕШЕНИЯ И БУДЬТЕ АМБИЦИОЗНЫ

Проект - это командная работа по поиску нестандартных решений для качественного улучшения процесса. Будьте амбициозны, планируйте улучшения в 2 и более раз!



Карта потока создания ценности

Картирование потока создания ценности — инструмент визуализации материальных и информационных потоков в ходе создания ценности.

Карта позволяет увидеть и понять поток создания ценности, позволяет разговаривать на одном языке всем участникам обсуждения и принятия решения



Для чего нужна карта потока создания ценности?



Увидеть весь процесс целиком;



Говорить на одном языке;



Оценить общую длительность процесса по времени и длительность каждого этапа;



Оценить вариабельность/колебания;



Увидеть проблемы;



Оценить значимые характеристики (касания к документу).



ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ И АББРЕВИАТУРЫ:

Время протекания процесса (ВПП) – время, за которое люди или предметы (инструменты, материалы) проходят (перемещаются) по маршруту потока создания ценности от начала до окончания (например, время с момента обращения пациента за медицинской услугой до момента ее получения).

Время создания ценности (ВСЦ) – время, затрачиваемое на работу, добавляющую ценность.

Время такта (ВТ) – расчетный интервал времени, которое затрачивается на производство одной медицинской услуги или комплекса таких услуг.

Время цикла (ВЦ) – время, требуемое работнику для осуществления всех действий при выполнении медицинской услуги перед тем, как повторить их снова (например, прием одного пациента, выполнение одной инъекции).

Границы процесса – начальный и конечный этап процесса, в котором будут проводиться улучшения и замеры интересующих показателей.



Этапы картирования

1

- Проводим серию хронометражей. Определяем max и min длительность каждого этапа и процесса в целом. Фиксируем проблемы в процессе наблюдения

2

- Строим карту потока создания ценности текущего состояния. Отмечаем на ней все зафиксированные данные

3

- Обсуждаем командой идеальное состояние процесса. Строим карту идеального состояния

4

- Планируем из будущего. Строим карту целевого состояния



Проведение хронометража:

- ✓ Зафиксировать последовательность действий в потоке действий в течение всего рабочего дня,
- ✓ Отметить время, потраченное на каждое действие в графе ВЦ,
- ✓ Зафиксировать расстояние при перемещении,

№ по порядку	Символ	Описание процесса	Расстояние, м	ВЦ, сек.	ВСЦ, сек.	Идеи по совершенствованию
1						
2						
3						
...						
Итого:						



Пример карты потока создания ценности



Карточка-стикер операции потока:

- Кто выполняет эту операцию
- Действие (глагол) в операции
- Время операции



Проблемы «ежи»



Условные обозначения



Начало процесса



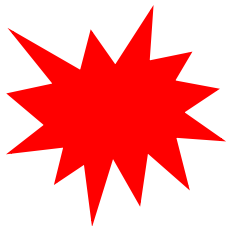
Окончание процесса



Переход от одного этапа к другому, в т.ч. физические перемещения



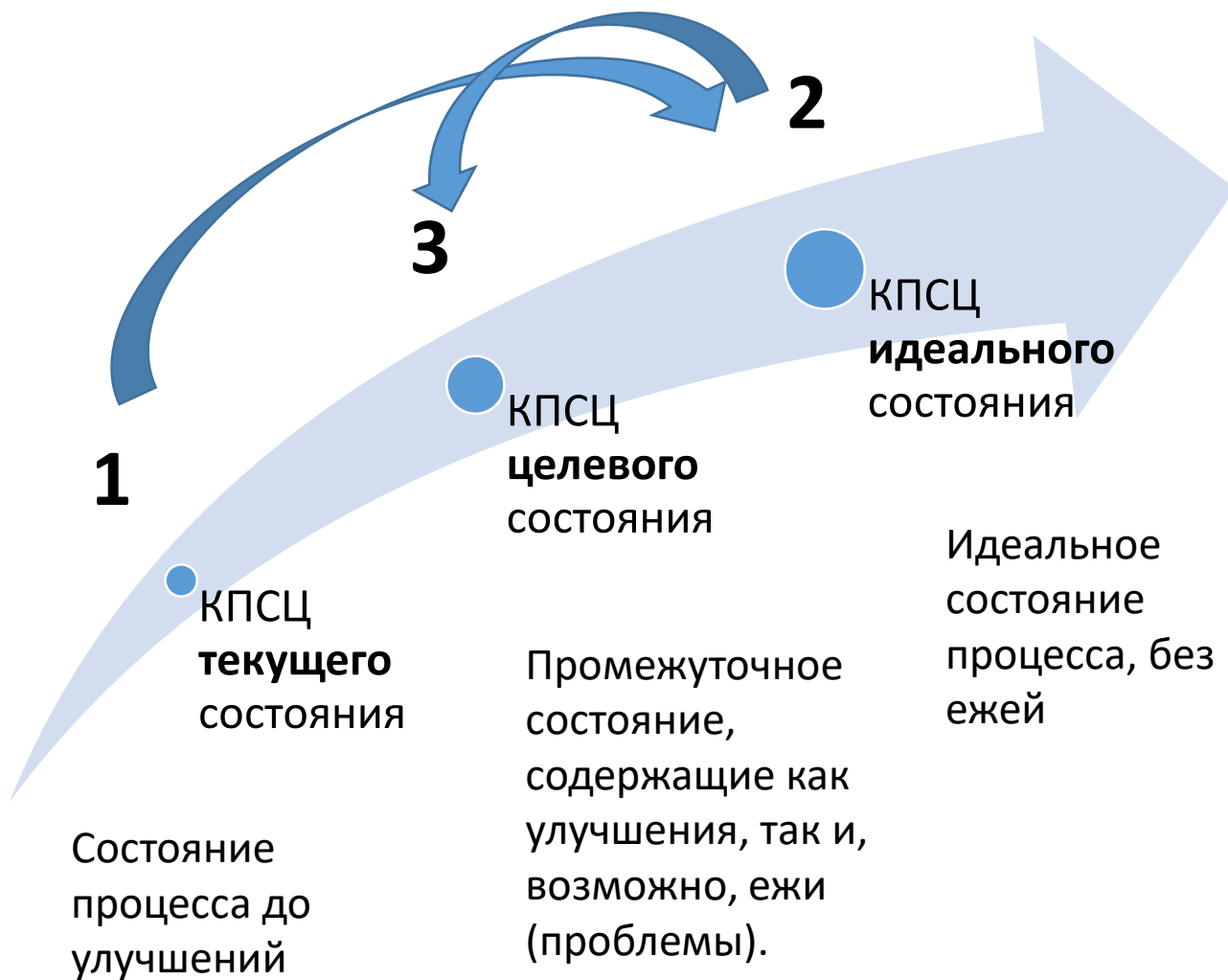
Этап процесса



Еж, проблема



Виды карт потока создания ценности





Параллельное картирование

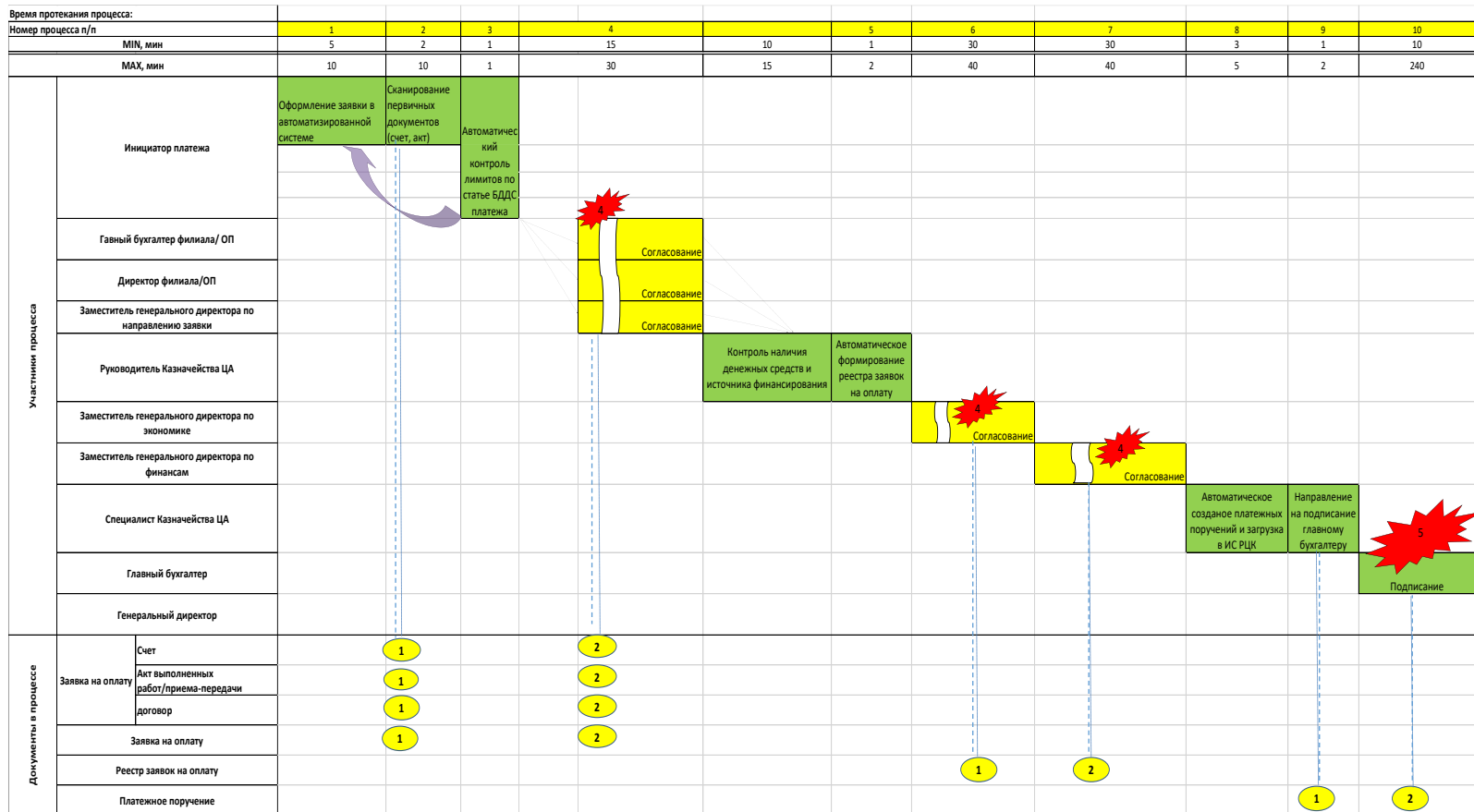


Применяется, когда важно увидеть действия двух сотрудников, работающих в процессе или клиента и сотрудника.

Хорошо видны потери ожидания участниками процесса друг друга.



2D картирование (метод «бассейновых дорожек»)



Применяется когда в процессе очень много документов и участников. Хорошо видны количества касаний и роли каждого из участников процесса.



Благодарю за внимание!