

ОБУЧЕНИЕ УЧАСТНИКОВ ОЦЕНКИ НАЦИОНАЛЬНОЙ ЦЕПИ ПОСТАВОК (NSCA 2.0)

День 3: Обучение сборщиков данных



Программа Агентства США по международному развитию (USAID) в отношении глобальной цепи поставок в сфере здравоохранения — техническая помощь, целевой заказ на оценку национальной цепи поставок

Качество данных зависит от качества обучения

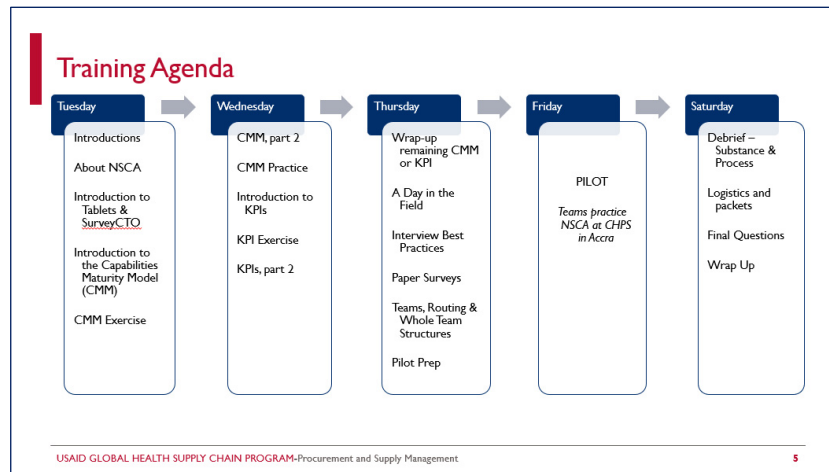
Оценка национальной цепи поставок (NSCA) — это достаточно сложный процесс, для проведения которого требуются высококвалифицированные и хорошо обученные сборщики данных:

- Имеющие широкие знания в технических вопросах цепи поставок
- Четко понимающие ключевые термины и товары (включая дозировку и единицы товаров)
- Осуществляющие тщательный и систематизированный сбор основных данных (например, посредством анализа карточек запасов и квитанций о поставке)
- Обладающие навыками межличностного общения для длительной работы с персоналом учреждений
- Свободно владеющие планшетами и программами

Обучение сборщиков данных должно:

- Обеспечивать универсальное и гармонизированное понимание ключевых условий, сотен вопросов и процессов сбора основных данных КПЭ по всем (несколько десятков) позициям
- Дать сборщикам данных знания по работе с планшетами и проведению исследования
- Внедрять передовые практики сбора данных (включая верификацию и методики наводящих вопросов)
- Дать представление о процессах, реализуемых группой в течение двух недель сбора данных, оценки, представления и командировок
- Дать достаточную возможность для практики перед началом официального сбора данных

Образец пятидневного плана обучения



Объяснение общего контекста NSCA

- Каждый сборщик данных становится послем программы на местах.
 - Несмотря на предварительное информирование, некоторые организации могут не ожидать прибытия сборщиков или могут не понимать важности этой работы.
 - Сборщики данных должны уметь объяснить цель проводимой работы другим лицам и донести до них ее значимость (особенно с учетом причиняемых неудобств).
- Все должны понять:
 - **Почему** так важно оценить цепь поставок в национальной системе здравоохранения
 - **Какова** структура NSCA, какие возможности и показатели эффективности отличаются/взаимосвязаны
 - **Для чего** будут и не будут использоваться данные
- Оценка является длительной и сложной. →
Вовлеченность участников крайне важна!



Повторение всего раздела модели технологической зрелости (СММ) — каждый вопрос!

- Пояснение терминов и концепций
 - Что значит этот термин? (например, дорогостоящие препараты, автоматизированная система складского учета и контроля (WMS), инертизация и пр.)
 - Чем отличаются эти варианты? (например, электронные реестры и WMS)
 - «Думаю, что некоторые не поймут этот термин/концепцию. Как я могу пояснить ее опрашиваемому человеку?»
- Тип вопроса или пояснения процесса
 - Это вопрос с одним или несколькими вариантами ответа? Что если опрашиваемый даст только один ответ?
 - Если ответ «другое», но он близок к имеющемуся варианту, что нужно выбрать?
 - Что здесь означает «и/или»?
- Предсказуемые сценарии опроса
 - «Думаю, что этот вопрос может быть чувствительным в {Страна X}. Как его можно пояснить?»
 - «Мне кажется, что многие захотят выбрать здесь вариант 2, вместо просто 1. Как нам быть в этой ситуации?»
 - «Зная {Страну X}, думаю, что вряд ли мы получим правдивые или точные ответы на этот вопрос. Что нам делать?»



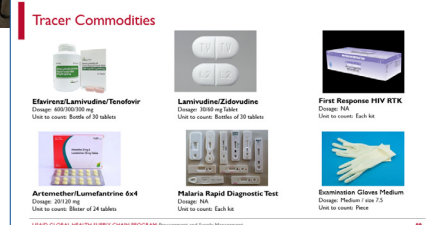
Обучение сбору данных по КПЭ

Все должны знать:

- Какие товары являются и не являются маркерами
- Как читать карточки учета запасов, отчеты WMS, заказы на поставку и пр.
- Применимые временные интервалы для различных КПЭ
- Как вводить данные в SurveyCTO (процесс не является интуитивно понятным)

Особое внимание следует уделить следующему:

- Товары-маркеры — разная дозировка или единицы
- Записанные данные (поставки или запасы) — отсутствуют, неполные, подозрительные или неточные
- Управление персоналом — неясные условия, подозрительные числа, неполные данные или недопонимание того, что является функцией цепи поставок



Передовые практики сбора данных

- Методы повышения качества ответов в ходе опроса:
 - Повторение вопросов и продуманные паузы
 - Перефразирование ответов, нейтральные комментарии, подсказки и наводящие вопросы
 - Стратегии реагирования на несовпадения, противоречия или неопределенности
- Способы реагирования на ответ «Я не знаю»
- Использование «Примечаний» в конце модуля для описания контекста и предупреждения вопросов при оценке данных
- Обыгрывание ролей, практика представления и проведения сложных опросов

Для чего нужна отработка?

Практика проведения опроса

- Представление себя и NSCA в учреждении
- Управление поиском правильных ключевых информаторов для проведения опроса по каждому модулю
- Пояснение вопросов людям, не знакомым с форматом NSCA
- Сбор и ввод данных по КПЭ
- Оценка документов
- Работа с таблицами
- Использование групп WhatsApp

Окончательная проверка с учетом контекста страны

- Объяснение изменений в анкетах
- Определение формулировок, которые могут быть непонятными для опрашиваемых лиц в {Страна X}
- Получение исчерпывающих комментариев по конкретным вопросам, обозначенным как проблемные

Образец дня практической отработки

Schedule of Day

- 8:00am: Buses arrive / finish up breakfast
- 9:00am: Buses leave (promptly!)
- 9:45am (ish): Arrive at site. Introduce yourselves. Begin assessments.
- Morning:
 - Half of team conducts KPI (and collects specific feedback)
 - Half of team conducts CMM (and collects specific feedback)
- Take lunch
- Afternoon: Complete surveys. Give specific feedback to team leaders.
- Early evening: Buses return. Return to hotel. Upload forms. Charge your tablet! Enjoy evening.
- Evening: Team leaders relay feedback to Assessment Team.



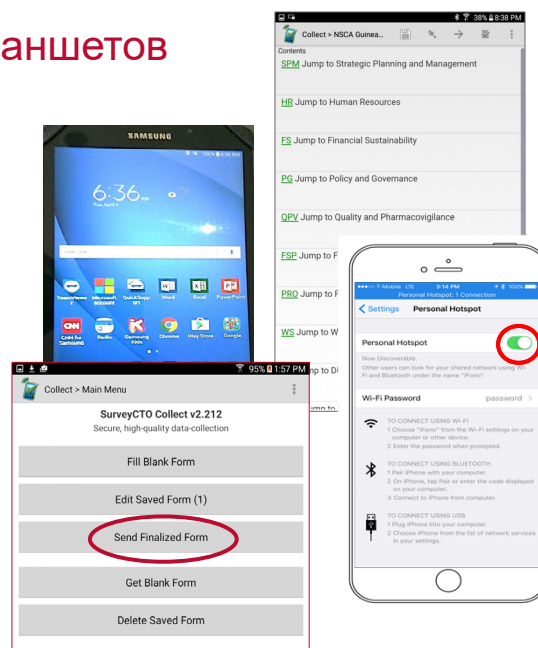
USAID GLOBAL HEALTH SUPPLY CHAIN PROGRAM-Procurement and Supply Management

162

Обучение использованию планшетов и SurveyCTO

Все сборщики данных должны уметь

- Пользоваться планшетами и защищать их
- Пользоваться инструментом SurveyCTO — открывать новые формы, выбирать ответы, изменять ответы, переходить между модулями, завершать формы
- Подключать планшеты к точке доступа и/или интернету
- Отправлять опросы



10

Работа с планшетами/методические рекомендации

Работа с SurveyCTO — как отвечать на вопросы, изменять ответы, переходить между модулями, отправлять материалы

Подключение к точке доступа и отправка материалов опросов

Логистика — переезды, связи и групповые процессы

Помимо этого, во время обучения должен быть представлен большой объем логистической информации, включая:

- Объединение групп
- Маршруты, перевозка и размещение
- Требования финансовой отчетности
- Распределение планшетов и других материалов оценки
- Определение каналов связи и системы подчинения
- Процессы обеспечения безопасности



Проверка

- Правильное обучение сборщиков данных — важнейшая часть процесса NSCA
- Обучение должно обеспечивать
 - Наличие у сборщиков данных необходимых компетенций в качестве послов NSCA
 - Общее понимание характера и процесса заполнения анкет NSCA
 - Передовые практики сбора данных
 - Свободное владение технологиями и групповыми процессами

