

ОБУЧЕНИЕ УЧАСТНИКОВ ОЦЕНКИ НАЦИОНАЛЬНОЙ ЦЕПИ ПОСТАВОК (NSCA 2.0)

День 3: Управление работой



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

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

Задача/описание

- ✓ **Цель:** Определить меры и инструменты для обеспечения бесперебойного сбора данных.
- ✓ Отслеживание хода работ
- ✓ Поддержание согласованности/обеспечение качества данных
- ✓ Частые проблемы и их решение

Отслеживание хода работ

- Во время сбора данных центральная группа осуществляет мониторинг и отслеживает ход сбора данных:
 - ✓ Подтверждая посещенные объекты исследования
 - ✓ Подтверждая своевременность сбора данных в надлежащих местах
 - ✓ Решая любые проблемы, которые могут отрицательно сказаться на сборе данных

Необходимо использовать технические задания с четким указанием требуемых квалификаций и ролей/сфер ответственности, подлежащих выполнению задач и результатов работы персонала по оценке. Центральная группа должна быть способна отвечать на вопросы локальных групп сбора данных. Может потребоваться выбрать альтернативные учреждения (из числа дополнительных объектов для исследования), если те или иные учреждения будут закрыты или окажутся неподходящими, а также внести изменения в график. Группы центрального уровня должны принять меры для того, чтобы загружаемые формы подходили для соответствующего учреждения, и подтверждать правильность уровня учреждения здравоохранения в выборке (например, больница или медицинский центр).

Поддержание согласованности/ обеспечение качества данных

Центральная группа

- Отслеживает графики, имеет готовые запасные учреждения.
- Каждый вечер проверяет данные и готовит индивидуальные комментарии для каждого сборщика данных.
- ✓ Проверяет геолокацию
- ✓ Проверяет шаблоны пропуска
- ✓ Проверяет общие ошибки по КПЭ
- ✓ Проверяет текстовые ответы и получает пояснения от групп сбора данных

Если центральная группа проверяет одну из форм сбора данных, она может быть загружена в SurveyCTO. Центральная группа сообщает выездным группам о новой форме по WhatsApp, чтобы они могли загрузить ее перед отправлением в следующее учреждение.

Поддержание согласованности/ обеспечение качества данных

Создание группы в WhatsApp или аналогичной группы

- Лучше всего создать несколько групп:
 - Логистика и административные потребности
 - Технические вопросы по проведению исследования или вопросы в сфере ИТ
 - Фотографии
- Вопросы с мест сбора данных в реальном времени, решение проблем в реальном времени
- Все группы видят ответы на вопросы
- Обновление хода выполнения работ
- Сплочение команды сборщиков данных

Если центральная группа проверяет одну из форм сбора данных, она может быть загружена в SurveyCTO. Центральная группа сообщает выездным группам о новой форме по WhatsApp, чтобы они могли загрузить ее перед отправлением в следующее учреждение.

Отслеживаемые моменты

- «Другое, укажите»
- Несколько вариантов ответа («ни один из вышеперечисленных вариантов, я не знаю»)
- Примечания в конце каждого модуля.
- Управление товаром не осуществляется.
- Единицы товаров
- Скорректированное количество
- Пропуски

09/08/65

ВСТАВЬТЕ НИЖНИЙ КОЛОНТИТУЛ

6

Если сборщик данных выбирает вариант «другое», он должен ввести какие-либо данные. В ходе очистки данных администратор данных решает, действительно ли это является отдельным ответом или подходит под один из имеющихся вариантов. Примечания в конце модуля могут обратить внимание администратора данных на проблему со сбором данных или другие важные выводы.

Управление очисткой данных и обратная связь со сборщиками данных

- Очистка данных должна проходить в реальном времени, чтобы обеспечить своевременную обратную связь со сборщиками данных. Это критично в течение первой недели исследования.
- Минимум два (в идеале четыре) человека должны на постоянной основе осуществлять очистку данных в ходе проведения исследования.
- Очистка данных в реальном времени позволяет быстро обнаруживать проблемы с качеством данных и исправлять их в кратчайшие возможные сроки.

09/08/65

ВСТАВЬТЕ НИЖНИЙ КОЛОНТИТУЛ

7

Если сборщик данных выбирает вариант «другое», он должен ввести какие-либо данные. В ходе очистки данных администратор данных решает, действительно ли это является отдельным ответом или подходит под один из имеющихся вариантов. Примечания в конце модуля могут обратить внимание администратора данных на проблему со сбором данных или другие важные выводы.

Обратная связь по качеству данных

- Проверка качества данных и подготовка комментариев занимает много времени. Не следует недооценивать объем этой работы!
- Необходимо ежедневно проверять поступающие данные (СММ + КПЭ) и направлять индивидуальные комментарии каждой группе сбора данных.
- Комментарии должны быть краткими, четкими и вежливыми.
- Лучше всего направлять комментарии по окончании вечера, когда группы WhatsApp менее активны и больше вероятность того, что люди увидят ваши комментарии.

09/08/65

ВСТАВЬТЕ НИЖНИЙ КОЛОНТИТУЛ

8

Если сборщик данных выбирает вариант «другое», он должен ввести какие-либо данные. В ходе очистки данных администратор данных решает, действительно ли это является отдельным ответом или подходит под один из имеющихся вариантов. Примечания в конце модуля могут обратить внимание администратора данных на проблему со сбором данных или другие важные выводы.

Частые проблемы и их решение — I

Потенциальная сложность	Возможные решения
Отклонение от графика сбора данных	<ul style="list-style-type: none"> • Требуется время для составления графика и оценки объектов с учетом необходимости одновременного выполнения различных действий. • Используйте гибкие планы и графики сбора данных с возможностью изменения планов поездки на объекты, если необходимо, в пределах определенных параметров. • Разрабатывайте и используйте соответствующие инструменты для отслеживания прогресса работ и соблюдения графиков группами по сбору данных, а также управления или своевременной корректировки отклонений. • Принимайте меры для того, чтобы изменения графика сбора данных были надлежащим образом задокументированы.

Пункт 2: (например, при условии сохранения назначенной выборки объектов и соответствующего сообщения для утверждения центральным координационным подразделением). После выбора круга исследуемых объектов необходимо определить дополнительные объекты на тот случай, если потребуется замена. Центральная группа сообщает локальным группам, куда ехать и как осуществлять регистрацию (название нового учреждения может отсутствовать в списке вариантов SurveyCTO).

Частые проблемы и их решение — II

Потенциальная сложность	Возможные решения
Трудности в связи с доступом к данным	<ul style="list-style-type: none"> • В случае с данными информационной системы управления логистикой/электронной информационной системы управления логистикой, к которым нет доступа, необходимо узнать в предприятии здравоохранения, кто отвечает за эти данные, имеет доступ к ним или может помочь вам получить к ним доступ. • Чтобы избежать таких проблем с доступом, заблаговременно предупреждайте учреждения о том, какие данные будут собираться, и что предоставление данных было одобрено. • Запрашивайте предоставляемые данные в электронном виде или путем выгрузки данных электронной информационной системы управления логистикой перед посещением объекта. • Убедитесь, что сборщики данных провели вводные совещания/инструктаж с персоналом объекта и попросили нужных компетентных сотрудников медицинского учреждения помочь им со сбором данных.

Если вы опрашиваете человека, который недавно работает в учреждении, можно попросить поговорить с кем-то, кто дольше проработал на этом объекте и может предоставить больше информации о работе предприятия. Лучше всего предупредить учреждение заранее о том, что вам потребуется для проверки. Если такая информация находится на центральном уровне, вам могут понадобиться повторные посещения для ее сбора. Не полагайтесь на то, что персонал отправит вам информацию по электронной почте. Имейте запасной план по возврату к учреждению центрального уровня при необходимости для сбора данных.

Частые проблемы и их решение — III

Потенциальная трудность в процессе сбора данных	Возможные решения
Транспортные проблемы	<ul style="list-style-type: none"> • Планируйте логистику для выездной работы (включая обеспечение безопасности и надлежащего обслуживания транспортных средств). • Предоставьте группам по сбору данных надлежащие транспортные средства, соответствующие рельефу местности и/или погодным условиям в местах посещения, и обеспечьте хранение бензина в достаточном объеме и/или запасы бензина, часто требующихся запасных частей для групп, едущих в отдаленные районы. • Планируйте поездки в соответствующее время, чтобы избежать перерывов или небезопасных поездок, учитывайте государственные праздники, а также запланированные или возможные сопутствующие мероприятия на посещаемых объектах. • Предоставьте группам по сбору данных оптимальные транспортные маршруты. • Предварительно изучите и разберитесь в характере и сопутствующих факторах возникновения транспортных проблем.

Частые проблемы и их решение — IV

Потенциальная сложность	Возможные решения
<p>Сборщики данных сталкиваются с проблемами при использовании планшетных ПК и инструментов сбора данных по СММ/КПЭ или другими трудностями, которые могут возникнуть в процессе опросов об имеющихся возможностях или сбора данных по КПЭ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Создайте и используйте группу в WhatsApp или на другой социальной платформе, чтобы обеспечить в режиме реального времени двустороннее координирование и связь центральной координационной группы и выездных групп, а также коммуникацию выездных групп для обмена опытом и взаимного обсуждения и рекомендаций по решению проблем, связанных со сбором данных в режиме реального времени. • Администратор данных центральной группы должен оказывать дистанционную поддержку выездным группам, в режиме реального времени давать ответы на любые вопросы и помогать быстро решать проблемы на местах. Центральная группа при необходимости загружает обновленные формы. • Выездные группы должны иметь бумажные формы в качестве резерва.

Частые проблемы и их решение — V

Потенциальная сложность	Возможные решения
Проблемы с качеством данных/отсутствие данных	<ul style="list-style-type: none"> Администратор данных должен регулярно проверять загруженные данные на предмет ошибок, несоответствия, отсутствия данных и выявлять другие проблемы, связанные с качеством данных, активно добиваться решения этих проблем и принимать последующие меры. Правильно документируйте любые вносимые изменения в рамках процесса очистки данных и обеспечения качества.

На качество данных и результатов оценки могут повлиять ошибки, допущенные в данных на этапе их сбора. Определяются меры, которые должны быть приняты для снижения риска ошибки.

Частые проблемы и их решение — VI

Потенциальная сложность	Возможные решения
Недостаток знаний о системе здравоохранения у участников группы по сбору данных	<ul style="list-style-type: none"> • Используйте сборщиков данных, которые являются действующими участниками цепи поставок в стране и знают систему здравоохранения, поскольку сборщики данных должны проводить оценку вне своих регионов или рабочей среды (чтобы исключить предвзятость). • Примите меры для того, чтобы сборщики данных были хорошо обучены и владели всеми навыками и инструментами сбора данных по КПЭ. • Примите меры для того, чтобы оценщики <ul style="list-style-type: none"> ✓ Были обеспечены всем необходимым и материалами по оценке, включая контрольные списки, списки физической проверки, руководства и инструкции, глоссарий терминов, предварительно подготовленные транспортные маршруты. ✓ Провели вводные совещания/инструктаж с персоналом объекта и пригласили на беседу нужных компетентных сотрудников медицинского учреждения.

Частые риски и способы их устранения

Риск	Способ устранения
Недостаточно времени на каждом объекте	<p>Обеспечьте достаточное количество сборщиков данных — обычно от 2 до 3 на группу (1 проводит опрос о технологических возможностях и 2 других производят сбор данных по КПЭ).</p> <p>В общем, планируйте посещение одного объекта в день с учетом времени в пути, времени ожидания и непредвиденных задержек.</p> <p>Составьте приемлемый список товаров-маркеров (8–12); большее количество замедлит процесс сбора данных.</p>
Недостаточно времени для посещения всех объектов.	<p>Выделяйте достаточное количество времени для посещения всех запланированных объектов. Привлекайте к планированию учреждения здравоохранения, знакомые с географическим положением и рельефом местности. Заранее сформируйте достаточное количество групп.</p>

Частые риски и способы их устранения (продолжение)

Риск	Способ устранения
Сборщики данных не имеют достаточных знаний о системе здравоохранения	Привлекайте сборщиков данных, знакомых с системой здравоохранения страны (например, районных фармацевтов или другой контролирующей персонал).
Персонал заранее не предупрежден о посещении учреждения	<p>Если предварительное уведомление является стандартной процедурой, попросите министерство здравоохранения отправить на объекты уведомление и списки для физической проверки заблаговременно до посещения объекта. Подтвердите договоренность о посещении заранее в срок от двух дней до недели до даты посещения, чтобы персонал посещаемого объекта был готов к вашему приезду и доступен для вас.</p> <p>Плюсы и минусы заблаговременного уведомления описаны в руководстве пользователя.</p>

К минусам заблаговременного уведомления относится возможность того, что учреждения могут уничтожить все нежелательные факты, зная о приезде группы оценки. Они также могут подготовить документы, которых у них обычно нет в наличии. В этом случае выездная группа не увидит учреждение в его обычном состоянии.

Частые риски и способы их устранения (продолжение)

Риск	Способ устранения
Сотрудники препятствуют тому, чтобы сборщики данных документировали информацию о негативных результатах, поскольку это может быть воспринято болезненно их начальниками или вышестоящими должностными лицами	Представляйте отчеты и выводы профессиональным и удобным для восприятия способом при сохранении целостности оценки. Важно на раннем этапе сформулировать ожидания. Используйте вводное собрание, чтобы помочь персоналу учреждения понять цель визита.

Группа оценки должна получить письмо от министерства здравоохранения с разрешением на проведение оценки и просьбой к учреждениям принять в ней участие. Сообщите персоналу, что данные будут обобщаться и не будут представляться по отдельным учреждениям (кроме центрального уровня). Убедитесь, что персонал понял, что это не аудит.