



ПРОГРАММА USAID В ОТНОШЕНИИ ГЛОБАЛЬНОЙ ЦЕПОЧКИ ПОСТАВОК В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ, ЦЕЛЕВОЙ ЗАКАЗ НА ОЦЕНКУ
НАЦИОНАЛЬНОЙ ЦЕПИ ПОСТАВОК

Как провести опрос о технологических
возможностях и КПЭ

NSCA 2.0



ЗАЯВЛЕНИЕ ОБ ОТКАЗЕ ОТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ: Разработка набора инструментов для оценки национальной цепи поставок NSCA 2.0 проспонсирована Агентством США по международному развитию. Взгляды, высказываемые в данной публикации, необязательно отражают точку зрения Агентства США по международному развитию (USAID) или правительства США.

СОКРАЩЕНИЯ И АББРЕВИАТУРЫ

СММ	Модель технологической зрелости
КПЭ	Ключевой показатель эффективности
МЗ	Министерство здравоохранения
NSCA	Оценка национальной цепи поставок
SDP	Точка оказания услуг

СОДЕРЖАНИЕ

СОКРАЩЕНИЯ И АББРЕВИАТУРЫ	2
НАЗНАЧЕНИЕ	4
ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О СБОРЕ ДАННЫХ NSCA	4
ОБЗОР СОБРАННЫХ ДАННЫХ О МОДЕЛИ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ЗРЕЛОСТИ	4
ОБЗОР ПРОЦЕССА СБОРА ДАННЫХ ПО СММ И КПЭ	6
МОДЕЛЬ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ЗРЕЛОСТИ	6
КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ	6
ПОДГОТОВКА	8
СБОР ДАННЫХ (ВОЗМОЖНОСТИ ИЛИ КПЭ)	9
ОБРАЩЕНИЕ И ИНСТРУКЦИИ РУКОВОДИТЕЛЯ МЕДИЦИНСКОГО УЧРЕЖДЕНИЯ И ПЕРСОНАЛА	9
ВВОДНАЯ ВСТРЕЧА С РУКОВОДИТЕЛЕМ МЕДИЦИНСКОГО УЧРЕЖДЕНИЯ И ПЕРСОНАЛОМ	9
ЦЕЛИ И ОПИСАНИЕ NSCA	9
ОБЗОР ПРОЦЕССА ОЦЕНКИ	9
ОБРАЗЕЦ ПРИВЕТСТВИЯ И ВВОДНЫХ ЗАМЕЧАНИЙ	10
ОПРОС РЕСПОНДЕНТА О ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ЗРЕЛОСТИ	11
СЦЕНАРИЙ СБОРЩИКА ДАННЫХ ОБ УЧРЕЖДЕНИИ И РУКОВОДСТВО ПО ПРОВЕДЕНИЮ ОПРОСА О ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ЗРЕЛОСТИ	11
ОБЩИЕ ЗАМЕЧАНИЯ ПО ПРОЦЕССУ ОПРОСА О ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ЗРЕЛОСТИ	12
ОПРОС РЕСПОНДЕНТА О КПЭ	13
СЦЕНАРИЙ СБОРЩИКА ДАННЫХ ОБ УЧРЕЖДЕНИИ И РУКОВОДСТВО ПО СБОРУ ДАННЫХ ПО КПЭ	13
ЗАВЕРШЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО СБОРУ ДАННЫХ И ОТЪЕЗД	13
ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДАННЫХ ПО ОЦЕНКЕ	14
СОПОТСТВУЮЩИЕ РЕСУРСЫ	15

НАЗНАЧЕНИЕ

Целевой аудиторией настоящего документа являются сборщики данных, участвующие в деятельности по оценке национальной цепи поставок (NSCA). В целях деятельности по оценке будут собираться данные как для показателей модели технологической зрелости (СММ), так и для ключевых показателей эффективности (КПЭ). В настоящем документе представлены указания относительно того, как собирать оба типа данных в ходе NSCA. Данные собираются с помощью опросов о возможностях или КПЭ, в зависимости от обстоятельств. Документ состоит из четырех разделов: общие сведения о сборе данных NSCA, подготовка, проведение опросов (о СММ или КПЭ) и сопутствующие ресурсы.

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О СБОРЕ ДАННЫХ NSCA

ОБЗОР СОБРАННЫХ ДАННЫХ О МОДЕЛИ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ЗРЕЛОСТИ

Данные об оценке возможностей NSCA собираются на всех уровнях цепи поставок вместе с другой информацией об учреждениях. В Таблице 1 представлен краткий обзор собранных данных о модели технологической зрелости (по функциональным областям), оцененных уровней цепи поставок в сфере здравоохранения, а также об инструментах, необходимых для проведения опроса о модели технологической зрелости. Стоит отметить, что хотя 11 функциональных областей отмечены в Таблице 1 как области, оцениваемые в рамках NSCA, не все функциональные области оцениваются на всех уровнях. SurveyCTO и бумажный инструмент СММ содержат подробное руководство о том, какие элементы оцениваются и на каких уровнях обслуживания.

ТАБЛИЦА 1. ЭЛЕМЕНТЫ ИСХОДНЫХ ДАННЫХ И ИНСТРУМЕНТЫ СММ ДЛЯ КАЖДОГО УРОВНЯ ЦЕПИ ПОСТАВОК.					
		Уровень цепи поставок			
		ПРЕДПРИЯТИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ (SDP)*	ПРОМЕЖУТОЧНАЯ И РЕФЕРАЛЬНАЯ БОЛЬНИЦА	ХРАНИЛИЩЕ ПРОМЕЖУТОЧНОГО УРОВНЯ	ЦЕНТРАЛЬНЫЙ
Оцениваемые функциональные сферы возможностей		Стратегическое планирование и управление		Складирование и хранение	
		Управление персоналом		Распределение	
		Финансовая устойчивость		Информационная система управления логистикой	
		Политика и управление Закупки и таможенное оформление и планирование поставок		Качество и фармакологический надзор Прогнозирование организации сбора и удаления отходов	
Анкеты по СММ	Что	Возможности точки оказания услуг (анкета)	Возможности больницы (анкета)	Возможности склада (анкета)	Возможности центрального уровня (анкета)
	Как	1) Проведите опрос важных источников информации, используя анкеты по СММ в приложении SurveyCTO на планшетах или в бумажном виде. 2) Введите данные + примечания в предварительно запрограммированные функциональные модули в SurveyCTO или в бумажный документ, в зависимости от обстоятельств.			

ТАБЛИЦА 1. ЭЛЕМЕНТЫ ИСХОДНЫХ ДАННЫХ И ИНСТРУМЕНТЫ СММ ДЛЯ КАЖДОГО УРОВНЯ ЦЕПИ ПОСТАВОК.

		Уровень цепи поставок			
		ПРЕДПРИЯТИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ (SDP)*	ПРОМЕЖУТОЧНАЯ И РЕФЕРАЛЬНАЯ БОЛЬНИЦА	ХРАНИЛИЩЕ ПРОМЕЖУТОЧНОГО УРОВНЯ	ЦЕНТРАЛЬНЫЙ
		3) Ежедневно загружайте собранные данные.			
Дополнительная информация	Что	Информация об учреждении	Информация об учреждении	Информация об учреждении	Информация об учреждении
	Как	Заполните вопросы с информацией об учреждении и геолокации в начале документа.			

*SDP: Точка оказания услуг

**Пропустите графу о геолокации, если опрос проводится с использованием бумажного инструмента

Данные о КПЭ собираются на всех уровнях цепи поставок вместе с другой информацией об учреждении — см. Таблицу 2 — краткий обзор содержания, охватываемого ключевыми показателями эффективности, собираемыми на каждом уровне обслуживания, и краткий процесс, используемый для сбора данных о КПЭ.

ТАБЛИЦА 2. ЭЛЕМЕНТЫ ИСХОДНЫХ ДАННЫХ И ИНСТРУМЕНТЫ КПЭ ДЛЯ КАЖДОГО УРОВНЯ ЦЕПИ ПОСТАВОК

		Уровень цепи поставок			
		НЕЦЕНТРАЛЬНЫЙ			ЦЕНТРАЛЬНЫЙ
		МЕДИЦИНСКОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ (ТОЧКА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ)	ПРОМЕЖУТОЧНАЯ И РЕФЕРАЛЬНАЯ БОЛЬНИЦА	ХРАНИЛИЩЕ ПРОМЕЖУТОЧНОГО УРОВНЯ	
Элементы исходных данных		Данные о типе учреждения/объекта + Данные о запасах + Данные заказов для верхних звеньев цепочки сбыта + Данные о доставке для нижних звеньев цепочки сбыта + Стоимость складских и распределительных операций + Данные о температуре + Данные о человеческих ресурсах цепи поставок	Данные о типе учреждения/объекта + Данные о запасах + Данные заказов для верхних звеньев цепочки сбыта + Данные о доставке для нижних звеньев цепочки сбыта + Стоимость складских и распределительных операций + Данные о температуре + Данные о человеческих ресурсах цепи поставок	Данные о типе учреждения/объекта + Данные о запасах + Данные заказов для верхних звеньев цепочки сбыта + Данные о доставке для нижних звеньев цепочки сбыта + Стоимость складских и распределительных операций + Данные о температуре + Данные о человеческих ресурсах цепи поставок	Данные о запасах + Данные прогнозирования + Данные о количестве продуктов в рамках запланированных/текущих заказов + Данные об обеспечении качества + Типа продуктов + Бюджет на товары/источники финансирования + Цена за единицу, уплаченная за продукты + Международные справочные цены + Продукт + Данные о таможенном оформлении + Стоимость запасов + Данные о персонале цепи поставок
Ключевые показатели эффективности	Что	Медицинское учреждение (точка оказания услуг) КПЭ	Промежуточная и реферальная больница КПЭ	Хранилище промежуточного уровня КПЭ	Центральные КПЭ
	Как	1. Просмотрите данные информационной системы управления логистикой, данные о запасах из карточек учета запасов 2. Соберите исходные данные по элементам данных (см. выше), чтобы можно было рассчитать КПЭ медицинского учреждения		1. Просмотрите данные и инструменты информационной системы управления логистикой 2. Соберите исходные данные по элементам данных (см. выше), чтобы можно было рассчитать КПЭ хранилища промежуточного уровня	1. Соберите исходные данные по элементам данных (см. выше), чтобы можно было рассчитать КПЭ центрального уровня
Другое Информация	Что	Информация об учреждении	Информация об учреждении	Информация об учреждении	Информация об учреждении
	Как	Заполните вопросы с информацией об учреждении в начале документа.			

ОБЗОР ПРОЦЕССА СБОРА ДАННЫХ ПО СММ И КПЭ

Группы по сбору данных назначаются для посещения объектов на разных уровнях системы цепи поставок — на центральном уровне, на уровне региональных/районных складов, реферальных больниц и точек оказания услуг/медицинских центров. Учреждения центрального уровня включают Главное управление министерства здравоохранения (МЗ), национальный орган по регулированию оборота лекарственных средств, центральный медицинский склад, национальную лабораторию контроля качества лекарственных средств, центр фармакологического надзора и т. д. (в зависимости от того, как устроена система здравоохранения страны). Посещение объекта на центральном уровне проводится для оценки всей системы цепи поставок, а не работы отдельного офиса или медицинского учреждения. Также оцениваются нецентральные организации обслуживания (например, больницы, склады, медицинские центры, пункты оказания услуг и т. д.). Уровни обслуживания, включенные в качестве нецентральных учреждений, будут варьироваться в зависимости от структуры системы здравоохранения страны.

Как правило, сбор данных о возможностях и КПЭ в одном медицинском учреждении занимает целый день, в зависимости от размера и структуры медицинского учреждения, количества сборщиков данных, загруженности медицинского учреждения, а также того, как долго группе по сбору данных приходится ждать помощи персонала учреждения до и во время сбора данных и т. д. Сборщики данных могут провести несколько часов в разных помещениях медицинского учреждения.

Разбивка различных общих процессов, используемых для сбора данных о СММ и КПЭ, представлена ниже.

МОДЕЛЬ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ЗРЕЛОСТИ

На объекте некоторым членам группы по сбору данных поручается собирать данные о возможностях путем опроса о возможностях и непосредственного наблюдения. Члены группы (а) собирают основную информацию об учреждении и ситуации с персоналом посредством короткого опроса руководителя учреждения или назначенного лица, а затем (б) используют соответствующие анкеты/модули о возможностях для соответствующего уровня или категории медицинского учреждения (например, анкета о возможностях реферальной больницы, анкета о возможностях склада, анкета о возможностях точки оказания услуг) для опроса ответственного лица или назначенного лица на объекте, который лучше всего подходит для ответа на каждый модуль оценки.

Опрошенные сотрудники медицинских учреждений могут различаться на разных уровнях цепи поставок сферы здравоохранения. Например, в небольшом медицинском центре группе по сбору данных, вероятно, потребуется поговорить с лицом, отвечающим за деятельность цепи поставок, часто с медсестрой или администратором. На складе группа по сбору данных может захотеть поговорить с несколькими людьми, которые лучше всего подходят для ответа, в зависимости от сферы деятельности респондентов или функциональной области деятельности в учреждении (например, с менеджером склада, сотрудником склада и т. д., как определяется управляющим учреждения или другим источником информации).

В ходе оценки возможностей будут использоваться в основном вопросы с фиксированным ответом, например, главным образом вопросы бинарного типа (да/нет) и в некоторых случаях вопросы с несколькими вариантами ответов, чтобы упростить сбор данных стандартизированным способом, уменьшить влияние субъективности в оценке, обеспечить сопоставимость результаты и упростить проведение оценки. В конце каждого модуля предусмотрено место для записи любых соответствующих замечаний или дополнительной информации, полученной во время опроса. Инструменты сбора данных будут адаптированы к местным условиям во время планирования оценки и подготовки к ней.

КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ

На объекте членам группы по сбору данных поручается собирать данные о КПЭ с использованием SurveyCTO или инструмента на бумажном носителе. Группы могут быть разделены на подгруппы, и мероприятия по сбору данных могут быть разделены между подгруппами (например, одна группа может собирать информацию о запасах, а другая группа занимается заказами), если используются бумажные инструменты. Разделение действий по сбору данных возможно только при использовании бумажного инструмента, поскольку частично заполненные модули SurveyCTO не могут быть отправлены. Все данные по КПЭ, полученные на объекте, должны быть введены в один планшет (одна группа может использовать SurveyCTO, а другие группы позже перенесут данные из своих бумажных форм на этот планшет). Члены группы используют соответствующие формы SurveyCTO или бумажные формы по КПЭ для (а) сбора основной информации об учреждении посредством короткого опроса руководителя учреждения или аналогичного лица, а затем для (б) сбора соответствующих данных по КПЭ для соответствующего уровня медицинского учреждения (например, КПЭ точки оказания услуг, КПЭ склада).

Тип персонала медицинского учреждения, помогающего группе по оценке в сборе данных, зависит от разных уровней цепи поставок сферы здравоохранения. Например, в небольшом медицинском центре группа по сбору данных может работать с персоналом, отвечающим за деятельность цепи поставок, часто с медсестрой или администратором, в целях сбора данных. На складе предпочтительно, чтобы группа по сбору данных собирала данные вместе с несколькими людьми, которые лучше всего знакомы с различными аспектами структуры склада, запасов и логистических записей. Персонал учреждения должен будет ознакомить группу со складскими помещениями, запасами товаров и учетными записями, в зависимости от соответствующей зоны ответственности респондента в учреждении (например, менеджер по складу, сотрудник склада и т. д.).

При сборе данных по КПЭ используется комбинация физического подсчета для определения состояния запасов выбранных товаров-маркеров, наблюдения и изучения документов или записей за прошлые периоды для оценки условий хранения и сбора соответствующих количественных элементов данных и элементов данных, связанных с КПЭ. Используемые исходные данные включают карточки запасов, отчеты информационной системы управления логистикой/электронной информационной системы управления логистикой, типовые формы, заказы, накладные об отправке, накладные о доставке и данные об отклонениях температуры.

Физические подсчеты обеспечивают данные о запасах в день посещения. Данные за прошлые периоды показывают, как осуществлялось управление продуктами с учетом поступлений, отпусков и дефицита в прошлые периоды. Данные собираются ретроспективно из записей, как правило, за 6 месяцев до оценки. Подробные инструкции можно найти в конкретных формах по КПЭ. При наличии и доступности следует использовать электронную информационную систему управления логистикой в качестве основного источника записей о запасах за прошлые периоды или информации о том, как осуществлялось управление товарами. Пробелы в данных электронной информационной системы управления логистикой/информационной системы управления логистикой могут быть устранены путем просмотра источников данных о транзакциях, таких как карточки учета запасов, накладные на выдачу и приходные ведомости, товарные накладные и т. д. Инструменты сбора данных будут адаптированы к местным условиям во время планирования оценки и подготовки к ней. Индивидуальные электронные формы сбора данных будут развернуты на всех планшетах с помощью SurveyCTO.

ПОДГОТОВКА

Для качественного сбора данных очень важно, чтобы группа по сбору данных надлежащим образом подготовилась и была готова к посещению объекта (например, была знакома и полностью понимала процессы и инструменты NSCA до посещения объекта, имела все документы и материалы, необходимые для сбора данных), а также попрактиковалась в сборе данных, проведя полевые испытания в реальном медицинском учреждении перед фактической оценкой). Ниже приведен краткий контрольный список, чтобы убедиться, что сборщик данных готов к опросу о технологической зрелости или опросу о ключевых показателях эффективности, в зависимости от обстоятельств.

ТАБЛИЦА 3. КОНТРОЛЬНЫЙ СПИСОК ПО ПОДГОТОВКЕ К ОПРОСУ О МОДЕЛИ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ЗРЕЛОСТИ И КЛЮЧЕВЫМ ПОКАЗАТЕЛЯМ ЭФФЕКТИВНОСТИ		
	ДЕЙСТВИЕ	ПОДРОБНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
1	Изучите инструмент CMM для сбора данных NSCA	Изучите материалы по оценке (SurveyCTO, бумажный инструмент), план посещения объекта (день, время, контактные лица на объекте), а также проверьте наличие необходимой документации (например, меморандума о взаимопонимании, рекомендательного письма и т. д.).
2	Перед опросом проконсультируйтесь с менеджером по оценке относительно предварительных запросов на объект для подготовки документов для физической проверки.	Проверьте, был ли запрос данных, список документов цепи поставок, необходимых для проверки, и (или) другие элементы отправлены на объект до посещения. Подтвердите, какие запросы были отправлены заранее на объект и что запросы включают все документы, которые потребуются для посещения объекта. Отправка этих запросов за одну неделю до назначенного времени является наилучшим вариантом и повышает вероятность того, что документы для физической проверки будут доступны в день посещения. По прибытии настоятельно рекомендуется, чтобы группа по оценке проверила наличие всех запрошенных записей и документов.
3	Заранее подготовьте соответствующую документацию и инструменты для опроса	<ul style="list-style-type: none"> • 2 заряженных планшета с модулями SurveyCTO для КПЭ и CMM • Копия бумажного инструмента для CMM и КПЭ (резервная копия на случай сбоя планшета или SurveyCTO) • Список для физической проверки • Глоссарий терминов • Копия информационного письма министерства здравоохранения и других предварительных писем, отправленных в учреждение • SurveyCTO
4	Позвоните контактному лицу в учреждении	Перед отъездом позвоните контактному лицу в учреждении, чтобы подтвердить договоренности и предполагаемое время вашего прибытия.

СБОР ДАННЫХ (ВОЗМОЖНОСТИ ИЛИ КПЭ)

Ниже приведены рекомендуемые основные шаги для сбора данных о возможностях, начиная с официального представления оценки руководителю медицинского учреждения.

ОБРАЩЕНИЕ И ИНСТРУКЦИИ РУКОВОДИТЕЛЯ МЕДИЦИНСКОГО УЧРЕЖДЕНИЯ И ПЕРСОНАЛА

- Группа по сбору данных представляется ответственному лицу медицинского учреждения. Ответственное лицо медицинского учреждения знакомит группу по сбору данных с персоналом учреждения, который необходим для ответов на вопросы оценки.
- Вся группа по сбору данных (те, кто проводит опросы по СММ и КПЭ) должна быть представлена руководителю учреждения объекта с самого начала.
- Убедитесь, что объект был заранее проинформирован о NSCA. Если материалы были подготовлены или получены заранее, группа оценки подтвердит получение материалов.

ВВОДНАЯ ВСТРЕЧА С РУКОВОДИТЕЛЕМ МЕДИЦИНСКОГО УЧРЕЖДЕНИЯ И ПЕРСОНАЛОМ

ЦЕЛИ И ОПИСАНИЕ NSCA

Группа оценки изучает цели NSCA вместе с ответственным лицом и рабочей группой объекта. Группа оценки предоставляет следующую информацию о NSCA персоналу учреждения:

- Оценка NSCA включает оценку возможностей и эффективности системы цепи поставок.
- NSCA не является аудиторской проверкой или оценкой работы персонала.
- Выводы и рекомендации NSCA позволят министерству здравоохранения определить хорошо работающие функции и подфункции системы цепи поставок, а также пробелы и возможности для разработки стратегий и мероприятий по улучшению системы.
- Выводы и рекомендации NSCA помогут правительству и спонсорам в вопросах инвестиций в систему цепи поставок.
- В процессе оценки NSCA будут предприняты шаги для обеспечения конфиденциальности информации, позволяющей установить личность/идентифицировать объект.
- Результаты не будут представлены по отдельным учреждениям, а будут агрегированы по учреждениям. (Примечание: на уровнях с одним или несколькими учреждениями они будут лишены возможности идентификации).

ОБЗОР ПРОЦЕССА ОЦЕНКИ

Объясните, как будет проводиться оценка:

- Сообщите персоналу медицинского учреждения, что по крайней мере один член группы по сбору данных проведет опрос о возможностях с использованием модулей анкеты в планшете, и по крайней мере один человек будет собирать данные по КПЭ (в зависимости от размера группы по сбору данных). Соответствующие электронные формы сбора данных по КПЭ в планшете будут использоваться для сбора данных по КПЭ. В качестве альтернативы некоторые группы могут собирать данные по КПЭ с помощью бумажного инструмента, а затем переносить их на планшеты в конце сбора данных. Перед началом работы покажите планшет персоналу медицинского учреждения, чтобы он понимал, что вы делаете. В частности, покажите сотрудникам несколько экранов, чтобы они могли видеть, что заданные вопросы совпадают с вопросами на планшете.
- Исключительно для опросов по КПЭ: Предоставьте уполномоченному персоналу объекта список товаров-маркеров. Сообщите персоналу объекта, что перечень товаров-маркеров был проверен министерством здравоохранения с учетом местных условий и объема оценки.

- Укажите, что группа оценки знает, что персонал учреждения имеет свои основные обязанности, и поэтому им необходимо расставить приоритеты и согласовать с руководителем учреждения наилучший подход к сбору данных таким образом, чтобы минимально нарушать текущую деятельность по уходу за пациентами (или по обслуживанию склада) в учреждении. При проведении опроса оценщики должны помнить о том, что персонал учреждения мог быть отвлечен от выполнения своих обычных задач, и обеспечивать эффективное проведение оценки.
- Посоветуйте назначенному(ым) опрашиваемому(ым) лицу(ам) свободно выбирать ответы, подчеркнув, что правильных или неправильных ответов нет. Ниже изложены важные моменты, на которые следует обратить внимание:
 - Во ходе опросов будут рассмотрены до одиннадцати модулей (в зависимости от уровня системы).
 - Некоторые документы необходимо будет просмотреть в целях физической проверки. Если учреждение не получило предварительный запрос на документы для проверки, поделитесь списком запросов на физическую проверку, чтобы медицинское учреждение могло составить соответствующие документы.

Опишите опрашиваемому лицу подход, который вы будете использовать для физической проверки документов или предметов. Как правило, фактическая физическая проверка проводится в конце каждого модуля, чтобы не нарушать последовательность вопросов. Однако для модуля «Складирование и хранение» проверка выполняется по мере поступления вопросов. Если стандартный подход к проверке не работает для учреждения из-за загруженности медицинского учреждения, физической структуры учреждения/сооружений, которые необходимо посетить, или по другим причинам, подход можно изменить.

ОБРАЗЕЦ ПРИВЕТСТВИЯ И ВВОДНЫХ ЗАМЕЧАНИЙ

Ниже представлен примерный сценарий, составленный на основе Руководства по оценке национальной цепи поставок (2015)¹.

Обращение руководителя группы по сбору данных к первому сотруднику, которого вы встретите в медицинском учреждении:

«Добрый день, меня зовут [имя сборщика данных]. Я возглавляю группу сборщиков данных от имени [название организации]. Мы проводим Оценку национальной цепи поставок. Могу ли я поговорить с руководителем медицинского учреждения и представить ему/ей мою команду?»

Обращение руководителя группы по сбору данных к руководителю медицинского учреждения:

«Добрый день, меня зовут [имя сборщика данных]. Я возглавляю группу сборщиков данных от имени [название организации]. Мы проводим Оценку национальной цепи поставок».

¹ Кэтлин Бартрам, Элизабет Келли и Мелисса Левенджер (Kathleen Bartram, Elizabeth Kelly, Melissa Levenger). 2015. Руководство по оценке национальной цепи поставок. Арлингтон, штат Вирджиния. Система управления цепями поставок

[Предъявить разрешительный документ]

«Вот копия нашего разрешительного документа от [название организации]. Я знаю, что копия также была отправлена в медицинское учреждение. Вы получили ее?»

[В зависимости от того, было ли получено письмо, дайте руководителю медицинского учреждения время, чтобы ознакомиться с вашим разрешительным документом, а затем кратко объясните общую информацию и цель визита.]

[Затем либо следуйте приведенным ниже кратким примечаниям, либо полностью прочитайте подробное введение в анкете SurveyCTO или анкете CMM на бумажном носителе]

«По крайней мере, один член моей группы проведет опрос о возможностях, используя модули анкеты в приложении SurveyCTO (или с помощью бумажного инструмента, в зависимости от обстоятельств), а другие члены группы будут собирать данные о ключевых показателях эффективности, используя формы КПЭ на другом планшете (или в виде бумажного инструмента, в зависимости от обстоятельств). Мы знаем, что у вашего персонала есть их основные обязанности, имеющие приоритетное значение, поэтому давайте согласуем наилучший подход к сбору данных таким образом, чтобы минимально нарушать текущую деятельность по уходу за пациентами в медицинском учреждении. В конце каждого модуля опроса о возможностях мы хотели бы просмотреть соответствующие документы из этого списка:

[Показать опрашиваемому лицу список для физической проверки].

Я был бы признателен, если бы вы поручили одному из ваших сотрудников предоставление документов, пока идет опрос о возможностях [Примечание: следует начать с документов, относящихся к первым модулям, которые будут использоваться].

Заранее благодарим вас за согласие временно освободить некоторых ваших сотрудников от их обязанностей, чтобы помочь нам. Кто из сотрудников лучше всего подойдет для того, чтобы поговорить со мной о [указать функциональные области или помочь нам собрать информацию о КПЭ/запасах]?

ОПРОС РЕСПОНДЕНТА О ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ЗРЕЛОСТИ

После того, как вас представят опрашиваемому лицу, используйте приведенные ниже инструкции, чтобы самостоятельно представиться опрашиваемому лицу, объяснить цель вашего визита и к каким типам данных вам потребуется доступ.

СЦЕНАРИЙ СБОРЩИКА ДАННЫХ ОБ УЧРЕЖДЕНИИ И РУКОВОДСТВО ПО ПРОВЕДЕНИЮ ОПРОСА О ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ЗРЕЛОСТИ

«Спасибо за уделенное вами время и помощь в проведении опроса, включая ответы на вопросы и демонстрацию складских помещений, хранящихся товаров и соответствующих документов и записей. Как вам уже сказали, мы здесь по поручению [название организации] для проведения оценки национальной цепи поставок. Это не аудиторская проверка и не оценка отдельных показателей эффективности, а скорее оценка, которая будет использоваться для понимания возможностей и эффективности системы цепи поставок, чтобы помочь в определении приоритетности мер по укреплению системы здравоохранения, а также для информирования будущих инвесторов в цепь поставок. Мне необходимо изучить

Поле 1. Методы исследования

- Задайте следующие вопросы
- Повторите вопрос
- Сделайте паузу, чтобы получить более развернутый ответ
- Перефразируйте ответ, чтобы убедиться, что вы правильно поняли респондента. Комментируйте или задавайте нейтральные вопросы: «Это все?» «Есть какая-то еще причина?» «Вы хотели бы добавить еще что-нибудь по данному вопросу?» USAID.GOV
- Дважды проверяйте любую информацию, которая кажется неверной — осторожно задавайте вопросы о том, что вы считаете непоследовательным, противоречивым или двусмысленным.

ряд документов в целях подтверждения. Если возможно, я бы хотел(а) задать вам вопросы, касающиеся [этого(их) модуля(ей)]. Прошу отвечать свободно — правильных или неправильных ответов нет. Я предполагаю, что беседа с вами займет около [примерное время]».

[Если возможно, один человек должен задавать вопросы, а другой (если есть) помогает по мере необходимости, например, записывая ответы. Собирайте данные в электронном виде с помощью планшета. Если нет возможности использовать планшет, данные можно внести в бумажную анкету, а затем перенести на планшет и позже отправить в онлайн-базу данных. По мере того, как опрашиваемое лицо отвечает на вопросы, отмечайте соответствующее(ие) поле(я), которые лучше всего соответствуют ответу(ам) респондента на заданный вопрос.]

[Задайте вопросы опрашиваемому лицу и делайте необходимые примечания для подтверждения] [Все

вопросы имеют ряд возможных ответов, из которых можно выбрать. Спрашивайте или уточняйте, если вы не понимаете какой-либо ответ — см. Поле 1.]

[При необходимости задокументируйте любые дополнительные комментарии опрашиваемого лица в отведенном для этого месте в конце каждого модуля.]

[Для проверки ответов просмотрите и изучите документы, указанные в анкете (как правило, в конце каждого модуля, а также в отношении всего модуля «Складирование и хранение»). Документы также перечислены в списке для физической проверки по категориям объектов (например, центральный уровень, промежуточный склад, реферальная больница, точка оказания услуг). Проведите непосредственное визуальное наблюдение за документами, помещением, инфраструктурой и т. д., чтобы подтвердить или опровергнуть ответы респондента — см. примеры вопросов с проверками в Таблице 4.]

ТАБЛИЦА 4. ПРИМЕР ПОДТВЕРЖДЕНИЯ ПОСРЕДСТВОМ ВИЗУАЛЬНОГО НАБЛЮДЕНИЯ		
СФЕРА ПОЛНОМОЧИЙ	УСТНЫЙ ВОПРОС	ВОПРОС ДЛЯ ПРОВЕРКИ
Складирование и хранение	WS-702: Как давно проводилась проверка/ТО огнетушителей?	[ПРОВЕРЬТЕ ОТМЕТКУ ОБ ОСМОТРЕ ЗАПИШИТЕ ТОЛЬКО ТО, ЧТО ПРОВЕРЕНО.]
Стратегическое планирование и управление	SPM-401: Имеется ли какой-либо план контроля эффективности или структура контроля для отслеживания эффективности цепи поставок на данном объекте/уровне системы здравоохранения?	[SPM-714: ПРОВЕРЬТЕ НАЛИЧИЕ ПЛАНА КОНТРОЛЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ИЛИ СТРУКТУРЫ КОНТРОЛЯ ДЛЯ ОТСЛЕЖИВАНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ЦЕПИ ПОСТАВОК НА ДАННОМ ОБЪЕКТЕ / УРОВНЕ СИСТЕМЫ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ.]

ОБЩИЕ ЗАМЕЧАНИЯ ПО ПРОЦЕССУ ОПРОСА О ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ЗРЕЛОСТИ

- Насколько это возможно, все вопросы следует задавать и получать ответы на них на каждом посещаемом объекте; исключения должны быть тщательно задокументированы в разделах «примечания» инструментов исследования. Не полностью заполненные формы SurveyCTO не могут быть отправлены.
- Конфиденциальная информация: определенные виды данных, подлежащие предоставлению группе оценки, могут иметь конфиденциальный характер на местном уровне. Обязательно спрашивайте руководство группы о любой новой информации в отношении соответствующих вопросов и запрашивайте инструкции о том, как правильно работать с конфиденциальными данными в ходе сбора данных. Группу не должно удивлять, что запрашиваемая информация или документы недоступны. Такая ситуация возможна; отсутствие элемента в списке проверки будет подтверждено ответом на соответствующий вопрос для проверки.

ОПРОС РЕСПОНДЕНТА О КПЭ

После того, как вас представят лицу(ам), который(ые) будет(ут) помогать вам в доступе к хранящимся товарам и в сборе данных по КПЭ, используйте приведенные ниже инструкции, чтобы самостоятельно представиться такому(им) лицу(ам), объяснить цель вашего визита и к каким типам данных вам потребуется доступ.

СЦЕНАРИЙ СБОРЩИКА ДАННЫХ ОБ УЧРЕЖДЕНИИ И РУКОВОДСТВО ПО СБОРУ ДАННЫХ ПО КПЭ

«Спасибо за уделенное вами время и помощь в сборе данных, включая демонстрацию нам помещений для хранения, хранящихся товаров и соответствующих документов и записей. Как вам уже сказали, мы здесь по поручению [название организации] для проведения оценки национальной цепи поставок. Это не аудиторская проверка и не оценка отдельных показателей эффективности, а скорее оценка, которая будет использоваться для понимания возможностей и эффективности системы цепи поставок, чтобы помочь в определении приоритетности мер по укреплению системы здравоохранения, а также для информирования будущих инвесторов в цепь поставок. Я бы хотел(а) получить доступ к вашим помещениям для хранения и провести физический подсчет для определения состояния запасов выбранных товаров-маркеров, провести ряд наблюдений и изучить соответствующие записи для оценки условий хранения. Также мне потребуется собрать ряд данных из карточек учета запасов, отчетов информационной системы управления логистикой/электронной информационной системы управления логистикой, типовых форм, заказов, накладных об отправке, накладных о доставке, а также данные об отклонениях температуры. У нас есть разрешение министерства здравоохранения на сбор данных. Я предполагаю, что сбор данных займет около [примерное время], и заранее благодарю вас за помощь».

[Для сбора данных на периферийном уровне по крайней мере один человек должен собирать данные по КПЭ. Желательно, если это возможно, чтобы два человека собирали данные по КПЭ: один человек занимался подсчетом запасов, а другой просматривал учетные данные о запасах. Для сбора данных на центральном уровне по крайней мере четыре человека должны собирать данные по КПЭ, если возможно: два человека проводят подсчет запасов, а два человека просматривают учетные данные о запасах.]

[Используйте планшет для заполнения соответствующих форм/вкладок NSCA для сбора данных по КПЭ в отношении соответствующего уровня медицинского учреждения (например, КПЭ центрального или нецентрального учреждения). Некоторым группам удобнее вносить данные в бумажную форму по КПЭ, а затем переносить их на планшет для последующего внесения в онлайн-базу данных. При использовании бумажных форм данные следует вводить в SurveyCTO и предоставлять в тот же день, когда заканчивается сбор данных в учреждении.]

[Подробные инструкции по сбору данных по КПЭ на каждом уровне представлены в верхней части каждой таблицы по КПЭ по мере заполнения форм по КПЭ (см. центральные и нецентральные инструменты по КПЭ). Обязательно прочитайте инструкции и следуйте им в ходе сбора данных по КПЭ.]

ЗАВЕРШЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО СБОРУ ДАННЫХ И ОТЪЕЗД

[Проведите краткое совещание перед тем, как покинуть объект (по крайней мере, организуйте визит вежливости в адрес руководителя учреждения перед тем, как покинуть объект). Поблагодарите персонал за уделенное время, любезно оказанную помощь в проведении опросов и прочее.]

[Если руководитель объекта, прошедшего оценку, запрашивает отзыв о работе и возможностях учреждения, сообщите ему (ей), что выводы (включая недостатки и рекомендации) будут включены в окончательный отчет после завершения анализа.]

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДАННЫХ ПО ОЦЕНКЕ

В конце каждого дня сбора данных сохраните и отправьте собранные данные с использованием ПО SurveyCTO.



СОПОТСТВУЮЩИЕ РЕСУРСЫ

Для получения дополнительной информации обратитесь к нижеуказанным материалам:

- Анкета модуля технической зрелости для всех уровней
- Форма сбора данных КПЭ для данных, собираемых только на центральном уровне
- Модуль(и) SurveyСТО
- Слайды для обучения по сбору данных в связи с опросом о возможностях
- Слайды для обучения по сбору данных в связи с опросом о КПЭ
- Ключевые показатели эффективности
- Руководство по реализации