



USAID
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ

RESPOND



fhi360
THE SCIENCE OF IMPROVING LIVES

ЯКІСНА ОЦІНКА КОЛАБОРАТИВУ: ДОСВІД ЗАЦІКАВЛЕНИХ СТОРІН

Бруно Буше, лікар, магістр громадського здоров'я
Директор, Відділ зміцнення систем охорони здоров'я
FHI 360, м. Вашингтон

Ключові питання

Зібрати відгуки учасників для покращення майбутньої роботи/проектів:

- **Що пройшло добре, а що не дуже?**
- **Що їм сподобалось і що не сподобалось?**
- **Чи вивчили вони щось таке, що можна використовувати у повсякденній роботі після проекту RESPOND?**



RESPOND



fhi360

Методологія якісної оцінки

- Співбесіди з персоналом проекту, представниками донору та працівниками системи охорони здоров'я
- Обрано три регіони: місто Київ, Київська область та місто Дніпро
- Учасники з чотирьох районів кожного регіону
- Методологія:
 - ✓ Інтерв'ю з ключовими інформантами/ поглиблені інтерв'ю
 - ✓ Обговорення у фокус-групах



Опитані учасники

	Київ	Київська область	Дніпро
Регіональні керівники	1	1	1
Регіональний координатор RESPOND	1	1	1
Регіональний куратор з питань даних	1	1	1
Регіональні куратори з питань якості	1	1	1
Місцеві наставники з покращення якості	2	4	4
Члени команд покращення якості	9		10
УСЬОГО	15	8	18
	Національний рівень	Персонал проекту RESPOND	USAID
Центр громадського здоров'я	1		
Національний експерт з якості	1		
Радники RESPOND з покращення якості		3	
Технічний персонал RESPOND		7	
Представники донора	1		1
УСЬОГО	2	10	1



Результати: Загальна інформація



- Вертикальна (між рівнями) та горизонтальна (в межах районів) співпраця між багатьма постачальниками послуг
- Зовнішня підтримка (візити регіональних кураторів) допомогла вирішити проблеми на місцях
- Обмін досвідом з колегами під час навчальних сесій
- Учасники здобули професійні навички роботи з документацією, презентації даних, фасилітації та адвокації
- Мотивація за рахунок конкуренції, бачення досягнутих показників PEPFAR та визнання
- Корисно залучати пацієнтів (навчальні сесії)
- Дорожня карта проекту покращення якості виявилася корисним інструментом для залучення керівників



- Залучення постачальників послуг первинної ланки вимагало багато зусиль і в кінці це не стало значним внеском у результати
- Керування Колаборативом потребує багато часу та ресурсів
- Залучення керівників регіонального та, у деяких випадках, районного рівня виявилася проблемою
- Недостатньо часу для збору усіх результатів Колаборативу
- Збір та агрегація даних, отриманих від установ, - це дуже клопітка робота
- Складно залучити пацієнтів до заходів з покращення якості поза межами НПО



Командна робота та наставництво

		
Командна робота	<ul style="list-style-type: none">• Найуспішніший компонент згідно з відповідями усіх респондентів (це дозволило обмінюватись додатковою роботою)	<ul style="list-style-type: none">• Через географічну відстань не усі можуть регулярно відвідувати зустрічі та навчальні сесії
Наставництво	<ul style="list-style-type: none">• Наставникам сподобалось, що вони можуть збільшити потік пацієнтів за рахунок залучення більшої кількості постачальників послуг• Вони оцінили підтримку регіональних кураторів та повноваження, які вони отримали як керівники команд• Деякі з них відчували, що робота наставником дала їм можливість професійного розвитку	<ul style="list-style-type: none">• Не усі наставники володіли необхідними навичками та авторитетом, щоб очолити команду• Вплив наставників залежав від підтримки районного керівника

Система оцінки (вимірювання)



- Розвиток навичок аналізу та візуалізації даних (каскадні діаграми, динамічні графіки)



- Дублювання зусиль зі збору даних (паперовий та електронний формати);
- Численні звіти та перевантаження даними/показниками;
- На створення системи оцінки (вимірювання) пішло дуже багато часу;
- Графік звітування проекту відрізняється від державного графіку звітування;
- Система не підходить для когортного аналізу;
- Команди покращення якості характеризуються слабкими навичками збору та аналізу даних



Тестування змін



- Інструменти покращення якості допомагали генерувати ідеї щодо змін (створення блок-схем та аналіз першопричин)
- Зміни, які легко впроваджувати: використання швидких тестів, оцінка ризиків інфікування ВІЛ, тестування на ВІЛ вузькими спеціалістами, проведення усіх тестів за один візит для полегшення обліку та залучення до послуг



- Деякі зміни було складно впровадити: призначення АРТ; покращення прихильності до АРТ; забезпечення регулярного постачання АРВ препаратів; тестування на ВІЛ в ПМСД; постановка на облік протягом 30 днів; транспортування біоматеріалів



Навчальні сесії



- Дізнались про нові ідеї щодо змін від інших («рівний рівному»);
- Обмін викликами та передовими практиками, постерні сесії/дошки успіху
- Візуалізація та аналіз даних;
- Мотивуюча конкуренція;
- За короткий період часу було вирішено/розглянуто багато практичних питань;
- Хороший спосіб заручитись підтримкою керівників.



- Бажано було б дати більше часу для обговорень між учасниками одного рівня;
- Більш сфокусовані дискусії на конкретні теми;
- Більше часу для вивчення постерів/дошок успіху



RESPOND

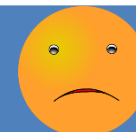


fhi360

Регіональне/національне кураторство



- Командам покращення сподобалась письмова оцінка їхнього прогресу з чіткими рекомендаціями та технічною допомогою в покращенні, стратегічна інформація, а також залучення їхніх керівників.
- Деякі проблеми, пов'язані із залученням керівників, було вирішено під час візитів кураторів



- Членам Регіональних груп впровадження (РГВ) було складно виконувати декілька завдань одразу і продовжувати працювати на основному місці роботи



Цитата учасника...

«Покращення якості – це більш прогресивний стиль управління порівняно із застарілим адміністративним стилем, що переважає в Україні. Коли нам потрібно було розробити стратегію для ініціативи Fast Track, ми почувались розгубленими. Однак коли ми помістили все у дорожню карту та використали каскадну діаграму, то все стало зрозумілим, що і демонструє силу моделі покращення якості.»



Використання здобутих знань

- Протестуйте/ апробуйте /допрацюйте систему оцінки перед тим, як впроваджувати її у широких масштабах
- Забезпечте зв'язок між різними командами (інтегруйте навчальні сесії до існуючих зустрічей)
- Інтегруйте наставництво/підтримку до зусиль з покращення якості в межах запланованих візитів до закладів
- Продовжуйте залучати/інформувати керівників та вирішувати системні питання, які впливають на надання послуг (забезпечення АРТ)
- Трансформуйте результати у накази на місцевому рівні з метою здійснення та підтримки ефективних змін



Подяка

- Команді проекту RESPOND
- Нілуфар Рахмановій (*Nilufar Rakhmanova*),
Старшому консультанту з питань
покращення якості. FHI 360
- Усім учасникам інтерв'ю

Дуже дякую!



RESPOND



fhi360