



ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ ПРОГРАММЕ ПОДДЕРЖКИ СЕКТОРАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ В ОБЛАСТИ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ – КОМПОНЕНТ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ ТАДЖИКИСТАНУ

Пилотирование минимальных стандартов Методология и результаты к марту 2011

A project implemented by a consortium
led by Oxford Policy Management

5/2 Alisher Navoi str.
Dushanbe, 734026, Tajikistan



Oxford Policy Management

EveryChild.

This project is funded by the European Union

Delegation of the European Union
to the Republic of Tajikistan
45 Sovetskaya, Dushanbe, Tajikistan



Проект минимальных стандартов теперь разработан для семи видов услуг

- Дневной центр для детей с ограничениями — пилотирование завершено
- Территориальные центры для престарелых и людей с ограниченными возможностями — должно завершиться в мае
- Стационарное попечение для детей с ограничениями — должно быть завершено в мае
- Уход (помощь) на дому для престарелых лиц — должно быть завершено в июле
- Детские дома — должно завершиться в августе
- Несовершеннолетние правонарушители – пилотирование не проводилось
- Психиатрическая служба (служба психической помощи) — пилотирование не проводилось

5 из этих услуг задействованы в процесс пилотирования.

Методология пилотирования было предназначено для установления и тестирования проекта стандартов в реальных условиях предоставления услуг.

Проект стандартов было структурировано так, чтобы сделать пилотирование проще и эффективнее:

- Структурирован в минимальные функциональные и структурные стандарты с показателями результатов деятельности установленными там где нужно
- Структурирован в спецификацию услуг, который служит как основа заказов и регулятивного производства, которые должны быть разработаны для тех услуг.

Стандарты для пилотирования направляют усилия на приоритетные услуги согласованные между МТСЗН и Программой технической помощи.

Вопросы, которые необходимо будет рассмотреть в процессе пилотирования

Пилотная программа рассмотрит 4 основных вопроса:

- Достижимость стандартов и индикаторов исполнения - насколько они реальны на практике??
 - Является ли стандарт достижимым?
 - Если нет, то по какой причине?
 - Следует ли переформулировать стандарт, чтобы сделать его достижимым?

Вопросы, которые необходимо будет рассмотреть в процессе пилотирования (продолжение)

- Обоснованность стандартов
 - Нужны ли дополнительные стандарты?
 - Какова бюджетная эффективность данных, дополнительных стандартов?
- Эффективность системы мониторинга, используемой для обеспечения гарантии соответствия со стандартами
 - Сбор данных посредством индикаторов исполнения?
 - Супервизия (наблюдение)?
 - Инспекция (проверка)?

Вопросы, которые необходимо будет рассмотреть в процессе пилотирования (продолжение)

- Применимость (пригодность) стандартов для всех поставщиков услуг
 - Может ли стандарт быть достижимым для всех поставщиков услуг?
 - Если нет, то какая им потребуется помощь для соответствия стандарту

Что пилотируется?

- Минимальные структурные стандарты
- Минимальные функциональные стандарты
- Таблица Excel по мониторингу стандартов
- Руководство по использованию таблицы Excel

Объем (масштаб) и период пилотирования

Пилотная программа концентрируется на образце (примере) учреждений предоставляющих услуги для каждого вида услуг с целью обеспечения репрезентативной (характерной) информации. Используется удобный в сборе данных протокол, который позволяет полностью участвовать районам пилотирования стандартов.

Данная модель пилотирования постепенно создает потенциал для мониторинга стандартов. Это означает, что первые пилотные районы окажут поддержку в создании систем мониторинга стандартов в последующих районах, включая компонент внешних поставщиков услуг после завершения начального периода пилотирования.

Согласованная методология пилотирования

Тренинг, предшествующий пилотированию

Каждый, участвующий поставщик услуг определит контактное лицо по сбору данных. Ведущим и вспомогательным лицам, вовлеченным в сбор данных, будет предоставлен начальный тренинг. Начальный тренинг рассмотрит следующие вопросы:

- цель и важность программы пилотирования;
- объяснение функциональных и структурных стандартов;
- объяснение и демонстрация таблиц программы Excel по сбору данных относительно соответствия и стоимости стандартов; и
- разъяснение цели программы помощи и выявление потребностей для оказания помощи.

Согласованная методология пилотирования Тренинг, предшествующий пилотированию

Начальный тренинг будет сопровождаться однодневным посещением пилотной командой по оказанию технической помощи (административная команда) каждого, отдельно взятого пилотного района. Представителей пилотных районов попросят представить на рассмотрение таблицу сбора данных по оказываемым ими услугам заполненную от руки или в электронной форме за конкретный промежуток времени в период процесса пилотирования, а посещения пилотных районов будут предшествовать первому временному интервалу отчетности, а также последующим интервалам в соответствии с требованиями.

Продолжительность пилотной программы составляет 3 месяца на каждый пилотный район



EveryChild.



This project is funded by the
European Union

Оказание помощи пилотным районам

Непрерывная поддержка будет оказана посредством посещения пилотных районов или же посредством телефонных переговоров, а также с помощью электронной почты. Команда по оказанию помощи будет в распоряжении в течение всего периода данной фазы пилотирования. Целью данной помощи является:

- наличие качественной информации относительно соответствия минимальным стандартам и их стоимости;
- обеспечить ясное понимание стандартов поставщиками услуг;
- предоставление руководства для определения достижения стандарта
- обеспечить правильное использование обеих таблиц мониторинга (электронной и бумажной версий);
- выявить поправки к существующим стандартам там где это необходимо;

Оказание помощи пилотным районам

- выявление потребности в дополнительных стандартах, и
- выявить системы внутренних поставщиков услуг (поставщики внутри системы), которые необходимо развивать с целью оказания помощи поставщикам
 - в сборе необходимой информации во время мониторинга пилотирования стандартов
 - в повышении их производительности (деятельности) относительно исполнения требований стандарта (процедуры, руководство и т.д).

Была необходимость обеспечить пилотных поставщиков услуг руководством, которое определяют контрольные списки с подсказками (указаниями) для рассмотрения, когда определяется соответствие стандартам требуемые при посещении пилотных районов и могут быть распределены в других пилотных районах пилотируемые такие же стандарты.

Сбор данных

Самым эффективным (результативным) и целесообразным методом мониторинга стандартов во время периода пилотирования является разработка простых «Excel» программ сбора данных для каждого из учреждений предоставляющие услуги, где стандарты пилотируются.

Результаты и проблемы, возникающие во время Программы пилотирования

Дневной уход для детей с ограничениями – пилотирование завершено

➤ Результаты

- Предложено несколько изменений в минимальные стандарты, которые применимы ко всем видам услуг дневного ухода для детей с ограничениями
- Участвующие сотрудники приобрели большую осведомленность о важности упрощения стандартов
- Использование Руководства помогло местным сотрудникам предоставить точную информацию

Результаты и проблемы, возникающие во время Программы пилотирования

➤ Проблемы

- Пилотным учреждениям (районам) требуется больше поддерживающих посещений, чем первоначально предполагалось
- Пилотирование совпало с концом годового отчетного периода и принятия нового бюджета
- Пилотирование было отложено на один месяца из-за сроков бюджета
- Стандарты, имеющие непосредственное отношение к фиксированным (постоянным) расходам по функциям или структурам, которые было трудно использовать и они были нереалистичными — были исключены из окончательного варианта стандартов



ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ ПРОГРАММЕ ПОДДЕРЖКИ СЕКТОРАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ В ОБЛАСТИ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ – КОМПОНЕНТ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ ТАДЖИКИСТАНУ

A project implemented by a consortium
led by Oxford Policy Management

5/2 Alisher Navoi str.
Dushanbe, 734026, Tajikistan



Oxford Policy Management

EveryChild.

This project is funded by the European Union

Delegation of the European Union
to the Republic of Tajikistan
45 Sovetskaya, Dushanbe, Tajikistan

