

Опыт программного мониторинга в сфере ухода и поддержки. Достижения, проблемы, перспективы

Подготовлено для **Секции 9. Мониторинг программ профилактики ВИЧ среди ПИН, РКС, МСМ и заключенных; программ ухода и поддержки ЛЖВ: интегрированный анализ ключевых показателей.**

Автор: Наталия Салабай, и.о. руководителя отдела мониторинга и оценки ВБО «Всеукраинская Сеть ЛЖВ»

Система программного мониторинга проектов по уходу и поддержке Сети. **Становление.**

- Начала свое становление в связи с реализацией компонента «Уход и поддержка» национальной программы «Преодоление эпидемии...» (грант ГФ, **1-й раунд**) **2004** год
- Проекты реализуются посредством грантирования успешных проектных заявок

Система программного мониторинга проектов по уходу и поддержке Сети. **Становление.**

■ Составляющие:

- *Внутренний мониторинг реализации компонента (в форме рабочих встреч)*
- *Квартальная отчетность субгрантеров:*
количественные показатели (стандартный формат Альянса, отчет по прерыванию АРТ клиентами медико-социального сопровождения АРТ, отчет о проведении Акции)
и нарративная часть
- *Мониторинговые визиты (**field visits**) реализации грантопрограмм*

Система программного мониторинга проектов по уходу и поддержке Сети. **Становление.**

- *Внутренний мониторинг реализации (в форме рабочих встреч)*
*Кто осуществляет - отдел по поддержке НПО, руководитель проекта, директор программ, финансовый менеджер, специалист по мониторингу и оценке (с мая **2005** года)*
- *Квартальная отчетность субгрантеров:*
Кто собирает, анализирует – специалисты по поддержке НПО, специалист по мониторингу и оценке
- *Мониторинговые визиты (**field visits**) реализации грантопрограмм*
Кто осуществляет - специалисты по поддержке НПО, другие эксперты специалист по мониторингу и оценке

Система программного мониторинга проектов по уходу и поддержке Сети. История решения возникших проблем.

- С **2004** года по **2005** год четырежды менялся формат квартальной отчетности проектов по уходу и поддержке, предлагавшийся основным реципиентом гранта

Возникла осознанная необходимость в выработке четкой системы учета и документирования услуг, предоставляемых проектами по уходу и поддержке


В связи с этим была затруднена преемственность в отслеживании показателей охвата услугами

III национальная конференция «Создание системы мониторинга и оценки мероприятий по противодействию эпидемии ВИЧ/СПИД в Украине»

Система программного мониторинга проектов по уходу и поддержке Сети. История решения возникших проблем.

■ Результат:

1. Классифицированы услуги, которые предоставляются в каждом компоненте ухода и поддержке

 Пришли к осознанию, что многие услуги повторяются и их можно сгруппировать в соответствии с классификацией, рекомендованной ВООЗ, и практически все они подразделяются на услуги *социально-психологические* и *социально-экономические*

Система программного мониторинга проектов по уходу и поддержке Сети. **История решения возникших проблем.**

2. Выработано понятие ЛЖВ, охваченный услугами по уходу и поддержке

ЛЖВ, на протяжении отчетного периода получивший 1 социально-психологическую и/или 1 социально-экономическую услугу

3. Выработано понятие «Постоянный клиент»

ЛЖВ, получавший услуги по уходу и поддержке как минимум дважды в месяц каждый месяц отчетного квартала

В связи с этим было разработано понятие минимального пакета услуг

1 психологическая услуга (группа самопомощи, консультирование «равный-равному», консультирование специалистов) и/или 1 социально-экономическая услуга (патронаж на дому, гуманитарная помощь, содействие в получении лечения, транспотировка и т.п.)

Система программного мониторинга проектов по уходу и поддержке Сети. **История решения возникших проблем.**

Результат:

Разработаны требования к учетной документации субгрантеров, которая позволит правильно и точно отобразить проделанную работу и отчитываться об индикаторах охвата

- **Первичная карточка пользователей услуг,**
- **Карточки постоянных клиентов,**
- **Журналы предоставления услуг,**
- **Электронная база регистрации клиентов и услуг, ими полученных**

Система программного мониторинга проектов по уходу и поддержке Сети. **История решения возникших проблем.**

4. Предложена периодичность учета получателей услуг и предоставляемых услуг:

1. Первичный учет ведется социальными работниками, консультантами, привлеченными специалистами в отдельных журналах;
2. Ежемесячно данные сводятся и переносятся в электронную базу клиентов\пользователей услуг;
3. Подсчет охвата услугами по уходу и поддержке и постоянных клиентов осуществляется на квартальной основе

Система программного мониторинга проектов по уходу и поддержке Сети. **История решения возникших проблем.**

Все наработки рабочих встреч были изложены в инструктивном материале для субгрантеров, к которому прилагались образцы документации, а так же формат электронной базы данных клиентов

Система программного мониторинга проектов по уходу и поддержке Сети. **История решения возникших проблем.**

Методическая база приурочена к введению новой отчетной формы, предложенной МБФ «Международный Альянс по ВИЧ/СПИД» в Украине и призвана была максимально облегчить процесс документирования и сбора данных субгрантерами

+ Позволила четко отслеживать качество (точность и правдивость) квартальной отчетности субгрантеров в ходе мониторинговых визитов

Количественная информация, получаемая в виде квартальной отчетности дополняется «нарративным» отчетом Сети

Проблемы внедрения новой системы учета и отчетности

- Сложно менять стереотипность систем учета и документации, сложившихся в организациях
- Отдельные организации допускают «интерпретацию» основных понятий и требований, особенно понятие «постоянный клиент»
- Не всегда корректное транслирование руководителями проектов информации, полученной от менеджмента программы непосредственно лицам, ответственным за документацию
- Отсутствие должного контроля и ответственности со стороны руководителей отдельных проектов за ведением учета клиентов и услуг

Как мы решаем проблемы:

- **Техническая помощь организациям-субгрантерам**
 - *визиты технической поддержки*
 - *мониторинговые визиты*
 - *телефонное консультирование специалистами по поддержке НПО, специалистом по мониторингу и оценке*
 - *методические «работы над ошибками»*
 - *инструкции и методические материалы*

Программный мониторинг как базис для планирования ■

- **Ежегодное планирование в рамках проекта ГФ;**
- **В ходе разработки «Дорожной карты Универсального Доступа»;**
- **В ходе участия в написании Заявки Украины на 6-й раунд Глобального Фонда;**
- **В ходе утверждения проекта Глобальным фондом – планирование целей, методики сбора данных;**

Перспективы и потребности системы мониторинга Сети как Основного Реципиента :

- **Создать отдел МиО;**
- **Наладить программный мониторинг деятельности, новых для Сети – АРВ лечение, ЗТ, лечение ОИ, «интегрированные услуги», адвокационные проекты;**
- **Наладить сотрудничество с Исполнительными партнерами (уникальными) на новом уровне;**
- **Унификация систем МиО компонента «уход и поддержка» Сети и Министерства по делам семьи, молодежи и спорта - провести переговоры и при достижении принципиальных договоренностей (по поводу методологических подходов, сроков, инструментария) осуществить унификацию;**
- **Наладить систему внутреннего потока данных между подразделениями, ответственными за различные компоненты проекта;**

Перспективы и потребности системы мониторинга Сети как Основного Реципиента (продолжение):

- Освоить при технической поддержке Альянса компьютеризированную базу программного мониторинга (**MRS**) и внедрить ее использование с октября **2008** года;
- Создать базу данных клиентов и услуг проектов по уходу и поддержке (с перспективой внедрения и в других направлениях – интегрированные центры»), обучить работе с базой сотрудников организаций-субгрантеров, подготовить новые формы внутреннего учета для работы с базой данных
- Обеспечивать систематический мониторинг качества данных (*через поддержку систем/усилий по МиО исполнительных партнеров Сети*)
- Наладить систему мониторинга качества предоставляемых услуг (*на основе международных и создаваемых национальных стандартов*)