

AIDS Foundation East-West (AFEW)
СПИД Фонд Восток-Запад

Отчет
о сайт-визите в БОФ «Защита детей от СПИДа»
и Социальное Бюро «Балакай» на базе
мониторингового визита сотрудников *AFEW*
в период 29 июня по 2 июля 2008 г.

Подготовлен: Хайдаром Уали,
Специалист по проектам в РК

Содержание

ВВЕДЕНИЕ	3
Краткая информация о проекте.....	3
Методы сбора данных	3
Период проведения мониторинга и исполнители	3
Структура отчета	3
РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА	3
1. СТРУКТУРА ОРГАНИЗАЦИИ	3
1.1. Персонал	3
<i>Оргструктура</i>	3
<i>Укомплектованность</i>	4
<i>Квалификация сотрудников</i>	4
<i>Должностные инструкции</i>	5
<i>Обучение</i>	5
<i>Мотивация</i>	5
1.2. Материально-техническая база	6
<i>Помещение</i>	6
<i>Компьютеры и оргтехника</i>	6
<i>Мебель</i>	6
<i>Инфраструктура</i>	7
<i>Расположение</i>	7
<i>Транспорт</i>	7
1.3. Устойчивость	7
<i>Наличие проектов, не финансируемых AFEW</i>	7
<i>Отношение с местными органами власти</i>	8
2. ПРОЦЕССЫ В ОРГАНИЗАЦИИ	8
2.1. Технологии	8
<i>Социальное сопровождение</i>	8
<i>СММС</i>	9
2.2. Документирование.....	10
2.3. Партнеры	10
3. РЕЗУЛЬТАТ	11
3.1. Число услуг	11
3.2. Число клиентов (и нагрузка на одного сотрудника)	11
3.3. Число партнерских организаций	11
ОБОБЩЕННЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ	12

ВВЕДЕНИЕ

Краткая информация о проекте

Благотворительный Общественный Фонд (далее - Фонд) «Защита детей от СПИДа» является партнером *AFEW* в проекте «Комплексная модель оказания психосоциальной помощи ВИЧ-положительным детям и их близкому окружению на территории Южно-казахстанской области» (далее - проект). Данный проект направлен на снижение уровня стигмы и дискриминации среди общего населения по отношению к людям, живущим с ВИЧ (ЛЖВ), акцентируя внимание на социальной интеграции ВИЧ-положительных детей в общество, а также улучшение качества и доступа к психосоциальным услугам для ЛЖВ и их окружения в ЮКО. В результате реализации данного проекта *AFEW* планирует достичь поставленной цели в двух направлениях. С одной стороны это образование населения (включая врачей, воспитателей, учителей, журналистов) с целью изменения их отношения к ВИЧ-положительным детям и их семьям. С другой стороны – поддержка и обучение семей, где есть ВИЧ-положительные дети, помощь в адаптации и интеграции в общество через создание и укомплектование обученным штатом (социальными работниками) Социальное Бюро для семей, затронутых эпидемией ВИЧ-инфекции. Социальные работники будут предоставлять психосоциальную поддержку и сопровождать клиентов при обращении за медико-социальной помощью, помогая им разобраться в системе услуг здравоохранения и социальной защиты, также направляя их к тем специалистам, которые предварительно пройдут специальное обучение и будут готовы к работе с целевыми группами проекта. Таким образом, будет создана сеть поставщиков услуг, к которым социальный работник может при необходимости направить клиента.

Методы сбора данных

Во время мониторинга использовались визуальное наблюдение, интервьюирование сотрудников и клиентов, участие в Группе взаимопомощи и ознакомление с документацией организации.

Период проведения мониторинга и исполнители

Визит был осуществлен в период с 29 июня по 2 июля 2008 г. двумя сотрудниками *AFEW*: Сергеем Федоровым, Программным советником, и Хайдаром Уали, Специалистом по проектам в РК.

Структура отчета

Мониторинг деятельности партнерской организации проводился по следующим разделам: структура организации, процессы в организации, результаты деятельности.

РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА

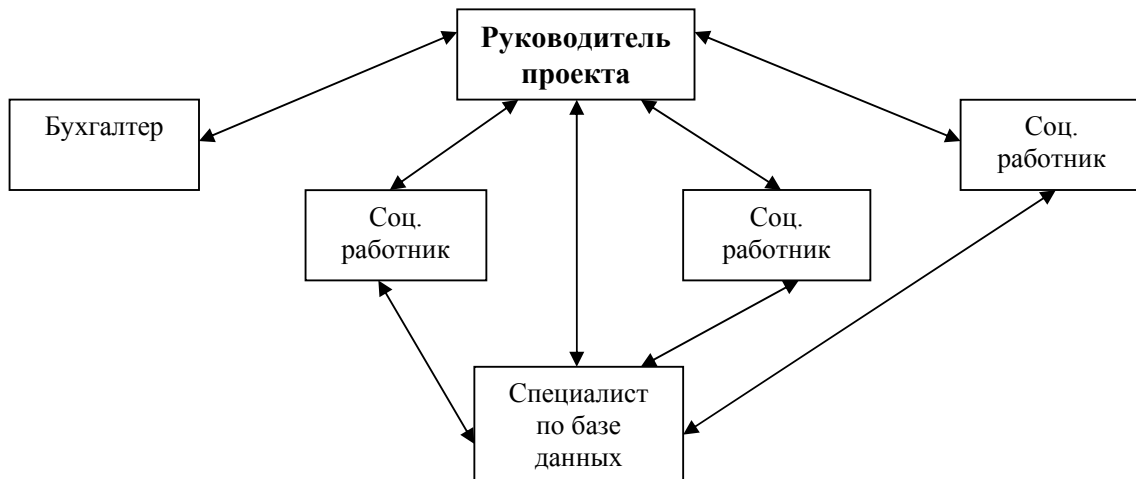
1. Структура организации

1.1. Персонал

Оргструктура

1. Существующая картина

Руководством организации утверждена следующая орг. структура проекта:



Данная структура больше похожа на структуру взаимодействия между сотрудниками проекта. На ней не четко видна система подчиненности и отчетности. В штате соцбюро имеется 3 (три) соцработника и 4 (четыре) волонтера из числа родителей с ВИЧ положительными детьми.

2. Как должно быть

Организационная структура проекта должна отражать уровни и систему подчиненности.

3. Рекомендации: для партнера и AFEW

Для партнера: разработать и представить на согласование AFEW новую организационную структуру проекта до 31 июля 2008 г.

Укомплектованность

1. Существующая картина

Социальное бюро полностью укомплектовано сотрудниками. Во время визита не было одного социального работника, т.к. он был на больничном, и бухгалтера, который работает на полставки.

2. Как должно быть

Существующее положение дел соответствует требованиям.

3. Рекомендации: для партнера и AFEW

Нет

Квалификация сотрудников

1. Существующая картина

В составе Социального бюро в качестве социальных работников работают: один пенсионер, бывший работник МВД, имеет высшее юридическое образование, один педагог, и один соцработник имеет высшее образование, отец ВИЧ положительного ребенка, а также специалист по базе данных, имеющий опыт работы в коммерческих структурах.

2. Как должно быть

Существующее положение дел соответствует требованиям.

3. Рекомендации: для партнера и AFEW

Для партнера: рекомендуется развивать квалификации социальных работников для ведения качественного социального сопровождения.

Должностные инструкции

1. Существующая картина

Перечень обязанностей сотрудников проекта существует и представлен в Структуре управления персоналом.

2. Как должно быть

На каждого сотрудника должны быть формально утвержденные руководителем проекта должностные инструкции.

3. Рекомендации: для партнера и AFEW

Для партнера:

- разработать и представить на согласование в AFEW должностные инструкции для каждого сотрудника проекта до 31 июля 2008 г.
- персоналу проекта ознакомиться и подписать свои должностные инструкции до 10 августа 2008 г.

Для AFEW: выслать партнеру образцы должностных инструкций до 10-го июля с.г.

Обучение

1. Существующая картина

Один сотрудник проекта (специалист по базе данных) участвовал в двух тренингах, проведенных AFEW, остальные сотрудники проекта не принимали участие ни в каких тренингах. В организации имеются Рекомендации по организации программ социального сопровождения для уязвимых групп и Стандарты по социальному сопровождению, разработанные AFEW.

2. Как должно быть

Для качественного осуществления своих обязанностей каждый социальный работник должен пройти обучение по ведению социального сопровождения с оценкой знаний.

3. Рекомендации: для партнера и AFEW

Для партнера: принять активное участие в тренингах, организуемых AFEW осенью 2008 г. для работников Социального бюро.

Для AFEW:

- планируется проведение тренинга для социальных работников по проекту осенью 2008 г.

Мотивация

1. Существующая картина

Зарботная плата выплачивается сотрудникам проекта в соответствии с утвержденным бюджетом проекта. Существуют свидетельства привлечения к работе в социальном бюро сотрудников Фонда, которые не получают оплату своего труда по проекту, что потенциально может привести к конфликтной ситуации.

2. Как должно быть

- Необходимо, чтобы была четко разработанная организационная структура проекта в согласии с организационной структурой Фонда с тем, чтобы было четкое определение сферы деятельности каждого работника Фонда, включая сотрудников проекта по соц. сопровождению.

3. Рекомендации: для партнера и AFEW

Для партнера:

- определить сферы деятельности каждого сотрудника Фонда во избежание дублирования обязанностей
- ознакомить сотрудников Фонда и AFEW с принятыми решениями

1.2. Материально-техническая база

Помещение

1. Существующая картина

Офис площадью около 114 кв.м, у каждого сотрудника есть оборудованное рабочее место. Имеются комната для общения с клиентами с глазу на глаз и проведения групп взаимопомощи. Помещение предоставлено местным отделом социального обеспечения, требует косметического ремонта. Средства на проведение косметического ремонта в размере 280 долларов США (33 600 тенге) заложены в бюджет проекта.

2. Как должно быть

Существующее положение дел соответствует требованиям.

3. Рекомендации: для партнера и AFEW

Для AFEW: ознакомиться с отчетами о расходовании средств на осуществленный ремонт

Компьютеры и оргтехника

1. Существующая картина

У каждого сотрудника проекта имеется укомплектованное рабочее место (компьютер). Не на каждом рабочем месте есть телефонные аппараты. Имеется принтер и факс на офис.

2. Как должно быть

Каждое рабочее место социального работника должно быть оборудовано телефонным аппаратом.

3. Рекомендации: для партнера и AFEW

Для партнера:

- дооборудовать рабочие места социальных работников

Для AFEW: ознакомиться с отчетами о расходовании средств на оргтехнику

Мебель

1. Существующая картина

Существующие рабочие места и комната для проведения групп взаимопомощи укомплектованы минимальным набором мебели (столы, стулья).

2. Как должно быть

Существующее положение дел соответствует требованиям.

3. Рекомендации: для партнера и AFEW

Нет

Инфраструктура

1. Существующая картина

Офис проекта обеспечен следующим: электричеством, центральным отоплением, холодной водой, канализацией, телефонной связью (три номера).

2. Как должно быть

Существующее положение дел соответствует минимальным требованиям.

3. Рекомендации: для партнера и AFEW

Нет

Расположение

1. Существующая картина

Офис проекта расположен в центре города с хорошим доступом к общественному транспорту.

2. Как должно быть

Существующее положение дел соответствует требованиям.

3. Рекомендации: для партнера и AFEW

Нет

Транспорт

1. Существующая картина

Своего офисного транспорта в организации нет. Для деловых поездок используется автомобили двух сотрудников проекта (Руководителя проекта и Специалиста по базе данных). Возмещаются расходы на бензин с помощью бензиновой карточки, расходы которой по проекту покрываются из бюджета проекта.

2. Как должно быть

Существующее положение дел соответствует требованиям.

3. Рекомендации: для партнера и AFEW

Для AFEW: проверить данные на расходование средств на транспортные расходы.

1.3. Устойчивость

Наличие проектов, не финансируемых AFEW

1. Существующая картина

В настоящее время кроме проекта *AFEW* Фонд практически не реализует никаких других проектов, финансируемых другими донорами (Казахстанским союзом людей, живущих с ВИЧ, было предоставлено 2 000 долларов на год на проведение групп взаимопомощи в районах ЮКО). Деятельность Фонда поддерживается за счет пожертвований граждан и организаций. По данным руководства Фонда средства, выделяемые на пожертвования, уменьшаются и в целом иссякают.

2. Как должно быть

Существующее положение дел не соответствует требованиям для устойчивости организации. Для Фонда необходимо получить как минимум один или два проекта от других доноров, чтобы достигнуть устойчивости в кратко- и среднесрочной перспективе.

3. Рекомендации: для партнера и AFEW

Для *AFEW*: рассмотреть возможность оказания помощи в подготовке заявок на финансирование для других доноров.

Для партнера: начать готовить заявки для получения финансирования в другие фонды.

Предоставить в *AFEW* список донорских организаций, в которые обращались за помощью, и проектные заявки.

Отношение с местными органами власти

1. Существующая картина

Фонд поддерживает конструктивные отношения с местными органами власти в лице Заместителя Акима области, департаментов внутренней политики, здравоохранения, социального обеспечения.

2. Как должно быть

Существующее положение дел соответствует требованиям.

3. Рекомендации: для партнера и AFEW

Нет

2. Процессы в организации

2.1. Технологии

Социальное сопровождение

1. Существующая картина

Стадии процесса социального сопровождения:

1. Привлечение клиентов

Фонд и социальное бюро имеет строго очерченную целевую группу – ВИЧ положительные дети и их семьи в ЮКО РК. Дополнительно никакие клиенты из других групп не привлекаются.

2. Оценка ситуации и потребностей клиентов

Формализовано оценка потребностей клиентов не делается. Оказываются услуги согласно заявленным нуждам клиентов.

3. Разработка индивидуального плана

Индивидуальный план для клиентов не разрабатывается вследствие ограниченной ЦГ и отсутствия навыка ведения документации по социальному сопровождению.

4. Процесс сопровождения

Сопровождение осуществляется для определенной группы детей и семей, поддерживающих связь с Фондом и Социальным бюро. Их насчитывается порядка 40 семей. Многие семьи находятся далеко от Шымкента. Зачастую доступ к ним ограничен. Доступным семьям оказываются базовые консультации по антиретровирусной терапии и по решению бытовых вопросов (жилье, земля, льготы и т.д.). Кроме того, один раз в неделю проводятся Группы взаимопомощи в неформальной обстановке. Средняя посещаемость таких групп равна 8-10 человек, состоящая из родителей ВИЧ позитивных детей. На собраниях данных групп обсуждаются различные вопросы, возникающие у родителей ВИЧ позитивных детей, родители делятся опытом, поддерживают друг друга. Фасилитируют процесс несколько добровольцев из числа самих родителей, живущих в Шымкенте. Группа взаимопомощи посещается родителями из Шымкента и близлежащих районов (пригородов).

5. Координация услуг и контроль качества

Клиентам социального бюро (и Фонда) представляются базовые услуги в основном состоящие в решении жилищно-бытовых условий, размещении детей в дошкольные учреждения, направление на медицинское обследование и лечение, обеспечение санитарно-курортным лечением через ресурсы местных акиматов, получение льгот. Координация услуг формально не производится и контроль качества не осуществляется.

6. Выход

Выход из программы для существующих клиентов не планируется.

2. *Как должно быть*

Существующее положение дел не всегда соответствует требованиям в части формальной регистрации осуществленных услуг и ведения документированного сопровождения предоставленных услуг.

3. *Рекомендации: для партнера и AFEW*

Для AFEW:

- определиться с перечнем необходимых документов для социального сопровождения
- разъяснить необходимость ведения документации для партнера
- рассмотреть возможность проведения дополнительного тренинга для социальных работников по проекту

CMMS

1. *Существующая картина*

Вследствие изменения версии программы база CMMS не установлена. Опыта работы с использованием данной базы нет.

2. *Как должно быть*

Полностью функционирующая база данных CMMS.

3. *Рекомендации: для партнера и AFEW*

Для AFEW:

- ускорить процесс внедрения новой базы данных, сроки – 29 июля 2008 г.
- обратить особое внимание обучению работы с базой CMMS сотрудников данного проекта, поскольку опыта работы с прежней базой данных в данном проекте нет.
- предоставить форму журнала для учета оказанных услуг.

Для партнера: вести учет оказанных услуг в журнале

2.2. Документирование

1. Существующая картина

Документы по социальному сопровождению практически не ведутся. Папки клиентов содержат в основном Договор между клиентом и социальным бюро и/или Соглашение о предоставлении услуг социального бюро (зачастую разница между которыми не совсем ясна), Заявление о конфиденциальности и Бланк регистрации. Остальные документы сотрудниками социального бюро не ведутся. Мотивируется это тем, что они в процессе изучения и адаптации к местной специфике. Одним из важных препятствий к применению данных документов является отсутствие их на казахском языке, который зачастую является единственным языком общения ЦГ. Работники соц.бюро «Балакай» перевели часть документов на казахский язык.

2. Как должно быть

Согласно требованиям *AFEW* минимальный набор документов состоит из 10 наименований для одного клиента.

3. Рекомендации: для партнера и AFEW

Для *AFEW*:

- разъяснить необходимость ведения документации для партнера
- проверить перевод документов на казахский язык
- рассмотреть возможность проведения дополнительного тренинга для социальных работников по проекту

Для партнера:

- изучить все документы и высказать *AFEW* свои пожелания по их адаптации к местной специфике в срок до 31 августа 2008 г.
- завершить перевод всех документов на казахский язык и предоставить все переводы в *AFEW* для утверждения в срок до 15 августа 2008 г.
- завести отдельные папки на всех клиентов, заполнить все документы для всех активных клиентов в срок до 15 августа 2008 г.

2.3. Партнеры

1. Существующая картина

Фонд поддерживает партнерские отношения с областным акиматом (департаменты внутренней политики, социального обеспечения и здравоохранения), Земельным комитетом по ЮКО, Областным центром «Мать и дитя», Центр СПИД по ЮКО, Ассоциация Деловых Женщин Казахстана, филиал в ЮКО, и ОФ «Береке». На данной стадии отношения не формализованы, Меморандумы о взаимопонимании/сотрудничестве не подписаны. Направление на получение тех или иных услуг осуществляется больше неформально, без учета качества оказанных услуг.

2. Как должно быть

Для обеспечения устойчивого функционирования партнерской сети необходимо формализовать отношения в сети.

3. Рекомендации: для партнера и AFEW

Для *AFEW*:

- рассмотреть возможность инициирования подписания Меморандума о взаимопонимании/сотрудничестве между различными членами партнерской сети в ЮКО
- рассмотреть возможность проведения дополнительного тренинга/семинара по построению партнерской сети для партнера

Для партнера:

- предложить партнерам по сети formalизовать отношения в виде Меморандума о взаимопонимании/сотрудничества
- изучить возможность расширения сети в масштабах области

3. Результат

3.1. Число услуг

На момент посещения организации определение числа оказанных услуг не представлялось возможным вследствие отсутствия ведения формализованного учета по количеству оказанных услуг клиентам социального бюро.

3.2. Число клиентов (и нагрузка на одного сотрудника)

Число активных клиентов социального бюро – порядка 40 семей с ВИЧ положительными детьми

Число всех выявленных ВИЧ инфицированных детей в ЮКО – достигло 176 (по данным соц.бюро на момент проведения мониторингового визита)

Число умерших детей от СПИДа или оппортунистических заболеваний – 11 (на 30.06.08)

Число семей, отказывающихся давать своим детям антиретровирусную терапию – 7

Примерная нагрузка на одного соцработника социального бюро – 13 клиентов

3.3. Число партнерских организаций

На данный момент Фонд/соц.бюро активно взаимодействует с 7-ю организациями для решения различных вопросов, возникающих у семей с ВИЧ положительными детьми:

1. Областной акимат (департаменты внутренней политики, социального обеспечения и здравоохранения)
2. Земельный комитет
3. Областным центром «Мать и дитя»
4. Центр СПИД по ЮКО
5. Ассоциация Деловых Женщин Казахстана, филиал в ЮКО
6. ОФ «Береке»
7. НПО «Интеллект»

ОБОБЩЕННЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

Для партнера (БОФ «Защита детей от СПИДа»):

- разработать и представить на согласование *AFEW* новую организационную структуру проекта, четко разграничить обязанности сотрудников организации и социального бюро, срок – до 31 июля 2008 г.
- разработать должностные инструкции для каждого сотрудника проекта, срок - до 15 августа 2008 г.
- предоставить в *AFEW* список донорских организаций, в которые подавались заявки и образцы заявок.
- продолжать вести учет оказанных услуг в журнале
- изучить все документы и высказать *AFEW* свои пожелания по их адаптации к местной специфике в срок до 15 августа 2008 г.
- завершить перевод всех документов на казахский язык и предоставить все переводы в *AFEW* для утверждения в срок до 15 августа 2008 г.
- завести отдельные папки на всех клиентов, заполнить все документы для всех активных клиентов в срок до 15 августа 2008 г.
- сформировать партнерскую сеть в виде Меморандума о взаимопонимании/сотрудничестве с различными сервис-провайдерами

Для *AFEW*:

Программный отдел:

- разъяснить необходимость ведения документации для партнера
- проверить перевод документов на казахский язык
- выслать партнеру образцы должностных инструкций до 31-го июля с.г.
- рассмотреть возможность инициирования подписания Меморандума о взаимопонимании/сотрудничестве между различными членами партнерской сети в ЮКО
- предоставить форму журнала для учета оказанных услуг
- запросить/проверить данные на расходование средств на транспортные расходы, оргтехнику и ремонт

Программные советники:

- рассмотреть возможность проведения дополнительных тренингов и семинаров для сотрудников партнерской организации (соц. сопровождение, база данных, построение партнерской сети)
- рассмотреть возможность оказания помощи в подготовке заявок на финансирование для других доноров

Отдел оценки и мониторинга:

- обратить особое внимание обучению работы с базой CMMS сотрудников данного проекта, поскольку опыта работы с прежней базой данных в данном проекте нет.
- ускорить процесс внедрения новой базы данных, срок – конец июля 2008 г.