



**Dự án Hỗ trợ Kỹ thuật Hướng tới Chương trình
Phòng, Chống HIV/AIDS Bền Vững (SHIFT)**



CÔNG CỤ GIÁM SÁT, HỖ TRỢ KỸ THUẬT VÀ CHUYỂN GIAO MẢNG TVXN HIV

Nội dung

1. Mục đích và Mục tiêu
2. Phân loại cơ sở
3. Đánh giá nhu cầu Hỗ trợ Kỹ thuật
4. Tiến hành thực hiện: Chu trình giám sát đánh giá chất lượng
5. Các tài liệu, biểu mẫu trong bộ công cụ

Mục đích và mục tiêu

Mục đích: Giám sát, đánh giá về chất lượng và hiệu quả của dịch vụ; đồng thời định hướng HTKT để đáp ứng nhu cầu vận hành và hướng tới duy trì bền vững những cơ sở dịch vụ tư vấn xét nghiệm HIV hiệu quả.

Mục tiêu:

- 1) Tất cả các cơ sở sẽ được đánh giá và phân loại một cách hệ thống dựa trên các tiêu chí đánh giá chuẩn
- 2) Các KH cải thiện và HTKT đặc thù được phát triển và thống nhất bởi các bên liên quan dựa trên nhu cầu của cơ sở
- 3) Xây dựng năng lực giám sát và HTKT địa phương
- 4) Tiếp cận hệ thống từng giai đoạn chuyển giao nhằm giúp tỉnh chủ động duy trì các dịch vụ chất lượng, hiệu quả

Các nguyên tắc

- Công cụ phù hợp, đơn giản và dễ sử dụng
- Tối đa hóa việc sử dụng các nguồn số liệu sẵn có
- Cán bộ hỗ trợ KT địa phương dần dần có thể đóng vai trò chủ đạo đối với các khâu từ đánh giá, hỗ trợ cơ sở xác định vấn đề, xây dựng KH cải thiện; xây dựng và thực hiện kế hoạch HTKT (với sự HTKT trực tiếp hay từ xa của cán bộ USAID SHIFT)

Khung Công cụ Giám sát, HTKT và Chuyển giao TVXN HIV

Các chỉ số Giám sát, HTKT và Chuyển giao trong TVXN HIV và cách thức phân loại cơ sở - Các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ

TT	Chỉ số	Tiêu chí tối thiểu	Nguồn dữ liệu
1	Tỷ lệ khách hàng thuộc nhóm đích (bao gồm cả nhóm bạn tình)	70%	Cơ sở dữ liệu HTC (phần mềm)
2	Tỷ lệ khách hàng dương tính nhận KQ xét nghiệm trong vòng 21 ngày	90%	Cơ sở dữ liệu HTC (phần mềm)
3	Tỷ lệ KH dương tính chuyển gửi thành công đến dịch vụ chăm sóc và điều trị HIV trong vòng 30 ngày	90%	Sổ theo dõi chuyển gửi

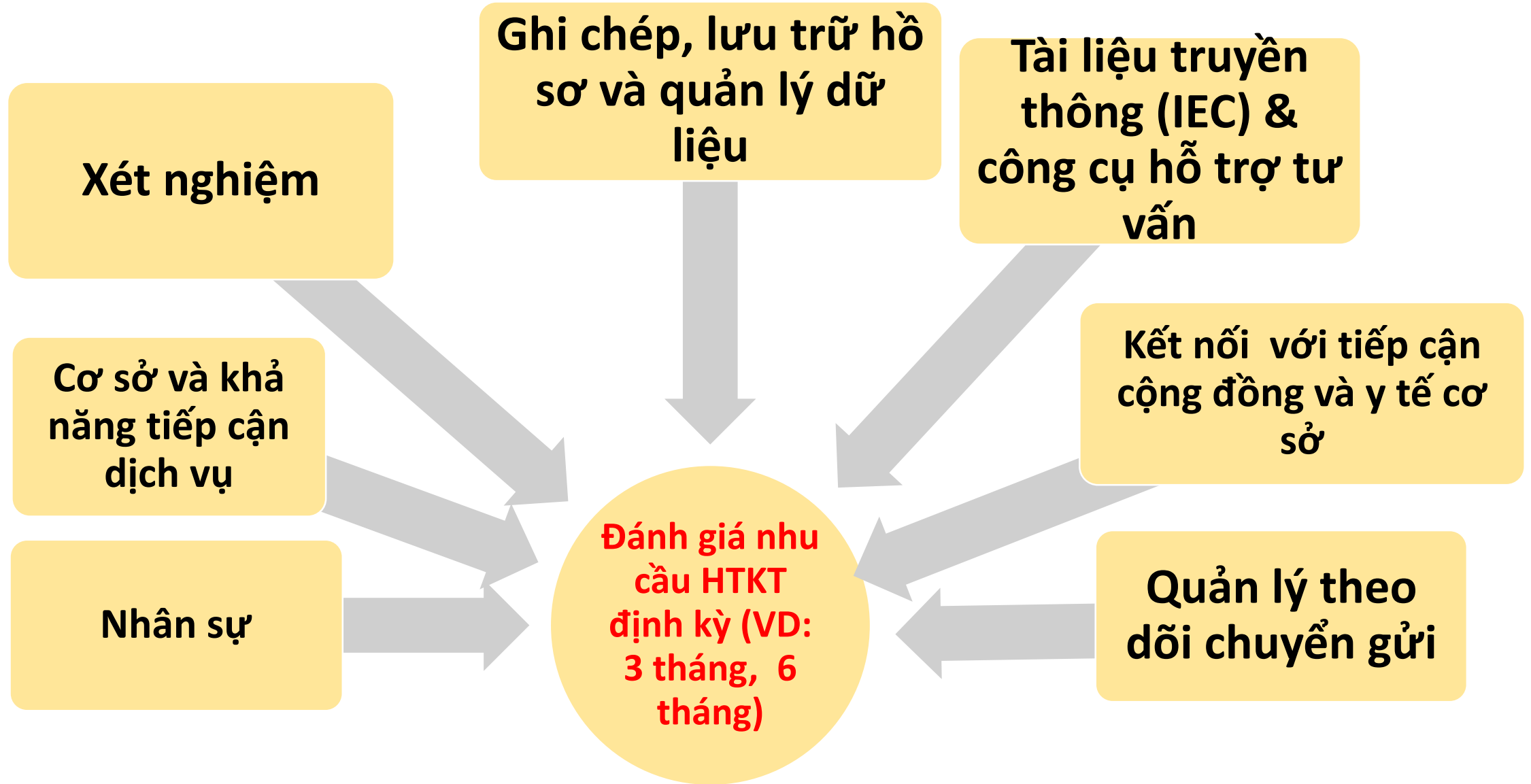
Các chỉ số Giám sát, HTKT và Chuyển giao trong TVXN HIV và cách thức phân loại cơ sở - *Các chỉ chỉ số thực hiện chỉ tiêu dịch vụ*

TT	Chỉ số	Nguồn dữ liệu
1	Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ: Số KH trung bình/tháng	Căn cứ trên chỉ tiêu được giao của từng cơ sở trong năm tài chính (của 1 Dự án, hoặc của tỉnh giao)
2	Số lượng khách hàng xét nghiệm dương tính	

Các chỉ số Giám sát, HTKT và Chuyển giao trong TVXN HIV và cách thức phân loại cơ sở - *Cách thức phân loại cơ sở*

- **Các chỉ số chất lượng dịch vụ**
 - Cơ sở cần cải thiện: Không đạt 1 hoặc trên 1 trong 3 chỉ số
 - Cơ sở đạt hiệu quả chất lượng: Đạt cả 3 chỉ số
- **Các chỉ số thực hiện chỉ tiêu của cơ sở**
 - Cơ sở không đạt chỉ tiêu tối thiểu: Không đạt 1 hoặc cả 2 chỉ số
 - Cơ sở đạt chỉ tiêu tối thiểu: Đạt cả 2 chỉ số

Đánh giá nhu cầu hỗ trợ kỹ thuật (sử dụng 7 bảng kiểm kỹ thuật)



CÁCH THỨC TIẾN HÀNH

Phân loại các cơ sở 6 tháng/lần

3 Chỉ số Chất lượng dịch vụ
+ 2 chỉ số chỉ tiêu dịch vụ

Phát triển kế hoạch cải thiện và kế hoạch hỗ trợ kỹ thuật có sự tham gia của các bên liên quan

Thực hiện KH cải thiện và KH Hỗ trợ Kỹ thuật

Theo dõi, cập nhật chỉ số dịch vụ và tiếng độ giải quyết các vấn đề kỹ thuật

Khảo sát nhu cầu HTKT

Xây dựng năng lực giám sát, tự giám sát và HTKT của tỉnh/địa phương

Xây dựng kế hoạch HTKT – Phân bổ nguồn lực

Cơ sở	Tần suất	Hình thức đề xuất
1. Cơ sở cần cải thiện	Các chuyến HTKT: 3 tháng một lần hoặc khi phát hiện các vấn đề khẩn thiết	Thực hiện hỗ trợ kỹ thuật, hướng dẫn tại chỗ, các cơ hội tập huấn v.v.
2. Cơ sở đạt hiệu quả chất lượng	Các chuyến HTKT: 6 tháng một lần hoặc khi phát hiện các vấn đề khẩn thiết	Thực hiện hỗ trợ kỹ thuật, hướng dẫn, tập huấn từ xa

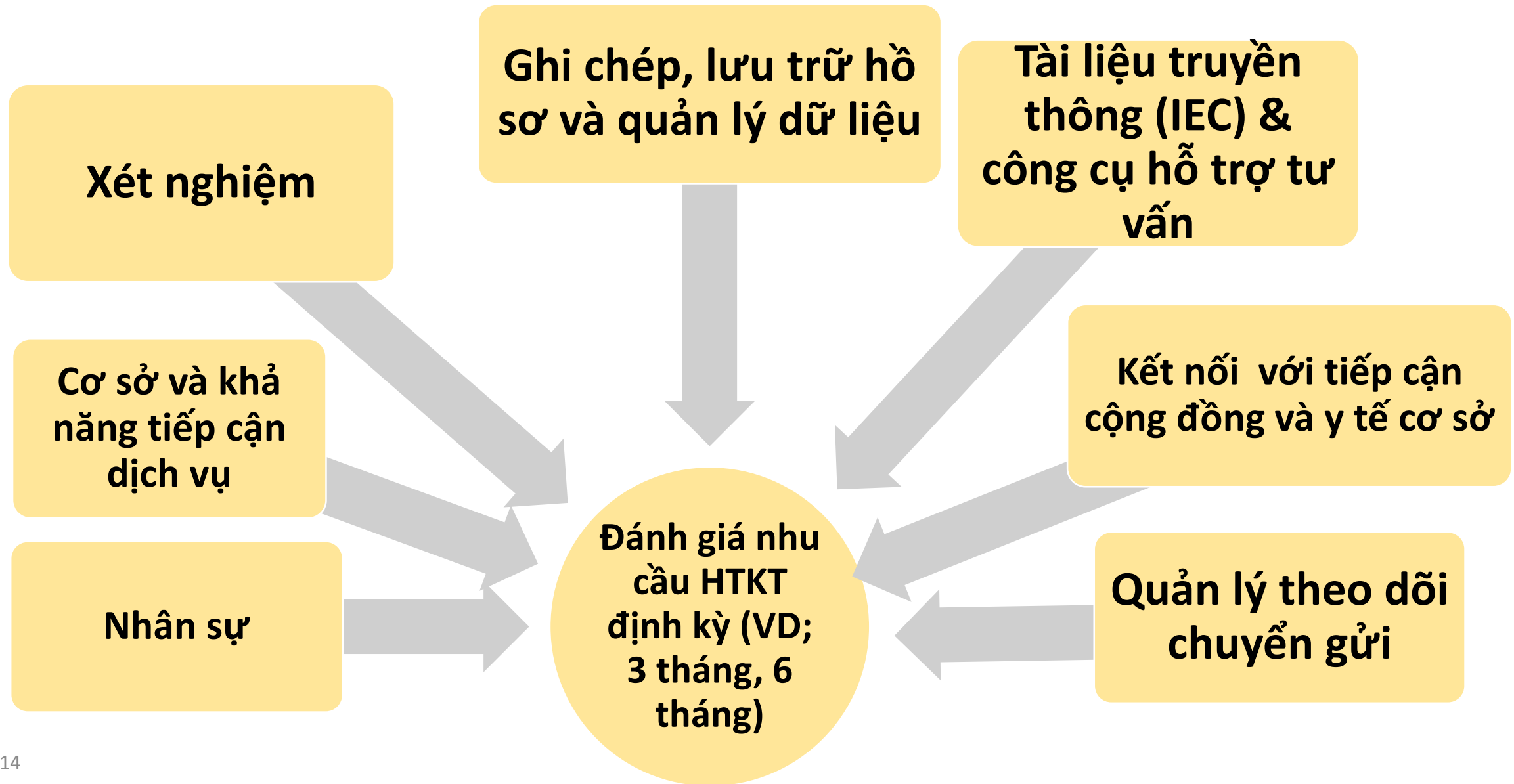
Phụ lục

5 bước trong Giám sát, HTKT và Chuyển giao

Bước 1. Chuẩn bị trước đợt đánh giá, giám sát/hỗ trợ kỹ thuật

- Lựa chọn nhóm công tác:
 - Tuyển trung ương: Các cán bộ USAID SHIFT sẽ hỗ trợ cùng tham gia đối với các cơ sở cần hỗ trợ đặc biệt
 - Tuyển tỉnh: Cán bộ HTKT tuyển tỉnh đóng vai trò chính
 - Tuyển huyện: Cán bộ chuyên trách, quản lý tại cơ sở (*đặc biệt: đối với các lần tự đánh giá*)
 - Phân công nhiệm vụ rõ ràng cho từng thành viên trong đợt đánh giá, giám sát/hỗ trợ kỹ thuật
- Thu thập và đánh giá các chỉ số đáng giá chất lượng và chỉ tiêu trước và trong đợt đánh giá
- Xem lại bản kế hoạch hành động/HTKT kỳ trước đó để đối chiếu
- Xây dựng và thống nhất chương trình làm việc rõ ràng với cơ sở
- Chuẩn bị hậu cần

Bước 2: Thực hiện Đánh giá kỹ thuật tại cơ sở (1/2 ngày)



Bước 3: Phản hồi và xây dựng kế hoạch cải thiện tại cơ sở (1/2 ngày)

1. Họp báo cáo kết quả với cơ sở (gồm lãnh đạo/quản lý và nhân viên): Phản hồi kết quả phân loại CS và Kết quả đánh giá kỹ thuật
2. Thảo luận các vấn đề, tìm nguyên nhân, đề xuất giải pháp
3. Xây dựng sơ bộ kế hoạch cải thiện và thảo luận sơ bộ nhu cầu hỗ trợ kỹ thuật tiếp theo

Bước 4 (đối với nhóm cán bộ tuyến tỉnh):

Phản hồi và xây dựng kế hoạch HTKT khi trở về TT AIDS

1. Họp báo cáo kết quả với lãnh đạo và các cán bộ liên quan của TT AIDS (ngay sau chuyến đi)
2. Xem xét, thảo luận và hoàn thiện KH cải thiện đã phác thảo xây dựng tại cơ sở (trong vòng 1 tuần)
3. Thảo luận và xây dựng KH hỗ trợ kỹ thuật (trong vòng 1 tuần kể từ chuyến đi)
4. Gửi kết quả và 2 bản KH trên cho CB điều phối của USAID SHIFT (trong vòng 10 ngày kể từ chuyến đi)
5. USAID SHIFT phản hồi và thống nhất qua email (trong vòng 1 tuần kể từ khi nhận KH)
6. TT AIDS/cán bộ HTKT/điều phối viên DA gửi lại cho cơ sở trong vòng 3 ngày kể từ khi nhận được thống nhất từ USAID SHIFT

Bước 5: Thực hiện kế hoạch cải thiện và HTKT

- 1) TTPC HIV/AIDS chủ đạo việc xác định các nguồn lực cho việc cải thiện chất lượng dịch vụ và điều phối việc thực hiện hỗ trợ kỹ thuật
- 2) Các cán bộ USAID SHIFT và các cán bộ hỗ trợ kỹ thuật địa phương phối hợp thực hiện kế hoạch HTKT
- 3) Cán bộ đầu mối HTKT thuộc TT AIDS hỗ trợ/cùng với cơ sở cập nhật và theo dõi tiến độ hàng tháng/quý về các vấn đề cần cải thiện

Tham khảo danh sách phát tay