HƯỚNG DẪN KỸ THUẬT
CÁCH THỨC PHÁT HIỆN VÀ GIẢI QUYẾT CÁC VẤN ĐỀ CHƯƠNG TRÌNH VÀ CHẤT LƯỢNG ĐỐI VỚI MỘT CƠ SỞ DỊCH VỤ TƯ VẤN XÉT NGHIỆM

I. Xác định vấn đề

Xác định vấn đề là bước đầu tiên. Các vấn đề thường gặp đối với một dịch vụ tư vấn xét nghiệm HIV thường sẽ liên quan đến các chỉ số sau:

- Các chỉ số về chất lượng dịch vụ:
- Các chỉ số về chỉ tiêu dịch vụ:

Đây là những chỉ số chỉ báo dịch vụ tốt, đạt yêu cầu hay có vấn đề. Ví dụ, theo bộ công cụ Giám sát, Hỗ trợ Kỹ thuật và Chuyển giao do USAID SHIFT phát triển, mỗi chỉ số này sẽ có ngưỡng đánh giá đạt như sau:

- ***Các chỉ số về chất lượng dịch vụ:***

- Tỷ lệ khách hàng thuộc nhóm đích (bao gồm cả nhóm bạn tình): 70%
- Tỷ lệ khách hàng dương tính nhận KQ xét nghiệm trong vòng 21 ngày: 90%
- Tỷ lệ KH dương tính chuyển gửi thành công đến dịch vụ chăm sóc và điều trị HIV trong vòng 30 ngày: 90%

Các chỉ số này sẽ được chiết xuất/phân tích từ cơ sở dữ liệu và hệ thống theo dõi chuyển gửi. Chỉ số nào đạt dưới ngưỡng trên sẽ là chỉ báo dịch vụ có vấn đề (cần thay đổi hoặc cải thiện).

- ***Các chỉ số về thực hiện chỉ tiêu dịch vụ:***

- Số lượng khách hàng xét nghiệm và nhận KQ : Số KH trung bình/tháng (Căn cứ trên chỉ tiêu trong năm tài chính của 1 Dự án, hoặc của chương trình QG)
- Số lượng khách hàng xét nghiệm dương tính và nhận KQ: (Căn cứ trên chỉ tiêu trong năm tài chính của 1 Dự án, hoặc của chương trình QG)

USAID SMART TA

- Cách thức tốt để xác định vấn đề:

1. Các cá nhân liên quan (quản lý cơ sở, nhân viên cung cấp dịch vụ, cán bộ hỗ trợ kỹ thuật, giám sát, cơ sở liên kết, thậm chí là đại diện khách hàng) đều được tham gia vào việc thảo luận xác định vấn đề
2. Xác định rõ ràng dứt khoát và thống nhất cụ thể vấn đề là gì (thường là nguyên nhân, gốc rễ của hiện tượng chỉ báo)
3. Xác định vấn đề là của ai, nằm ở khâu nào, ai có trách nhiệm liên quan
4. Xác định vấn đề là tạm thời hay tồn tại lâu dài
5. Xác định vấn đề là vấn đề nội tại hay khách quan
6. Kết hợp xem xét các vấn đề kỹ thuật được đánh giá theo Bảng kiểm

II. Thảo luận, thống nhất phương án cải thiện, giải quyết vấn đề

Đây là bước quan trọng trong quá trình giải quyết vấn đề. Cách tốt nhất là đề xuất, xem xét đa dạng các giải pháp khác nhau để tìm ra một hoặc một số giải pháp tốt nhất.

Cách thức tốt để xây dựng phương án hiệu quả là:

1. Tôn trọng và khuyến khích mọi đề xuất, ý kiến của mỗi cá nhân
2. Các phương án phải được thu thập từ các cá nhân có liên quan đến vấn đề (nêu trên ở phần xác định vấn đề), và mang tính thực tế - khả thi
3. Việc lựa chọn các giải pháp phải phù hợp với mục tiêu và chính sách của địa phương/đơn vị và dự án
4. Ưu tiên các phương án trực tiếp và tập trung vào vấn đề đã xác định, nhanh, hiệu quả chi phí và mang tính bền vững

III. Lập kế hoạch thực hiện (kế hoạch cải thiện sử dụng các phương án đã xác định ở trên)

Sau khi xác định giải pháp (phương án cải thiện), việc quan trọng nhất là cần xây dựng kế hoạch thực hiện các giải pháp đó để cải thiện vấn đề. Một bản kế hoạch tốt cần nêu rõ vấn đề, giải pháp, các bước hành động, ai thực hiện, khi nào, hạn định thời gian, nguồn lực yêu cầu và cách thức đo lường sự cải thiện.

Bản Kế hoạch cải thiện này cần được xây dựng bởi những người liên quan (nêu trên), và được Quản lý cơ sở phê duyệt và chỉ đạo, hỗ trợ thực hiện.

IV. Thực hiện kế hoạch cải thiện

USAID SMART TA

Việc thực hiện giải quyết vấn đế/kế hoạch cải thiện tốt cần theo nguyên tắc sau:

1. Người chịu tránh nhiệm của mỗi vấn đề cần chủ động thực hiện các bước đã đề ra đúng lúc và theo đúng thứ tự (tuân thủ theo các bước)

2. Tiến trình thực hiện cần bao gồm cả việc phản hồi thông tin cho những người có liên quan (tiến trình được thực hiện đến đâu, vướng mắc và đề xuất hỗ trợ, hoàn thành)

3. Việc thực hiện cần khuyến khích sự tham gia của những người liên quan

4. Cần có một người đầu mối được giao nhiệm vụ theo dõi, kiểm tra, cập nhật tiến độ và báo cáo việc thực hiện của toàn bộ kế hoạch cải thiện

5. Mỗi giải pháp/hành động được coi là hoàn thành khi vấn đề được giải quyết

6. Sau một giai đoạn (6 tháng) cần cập nhật và phân tích lại các chỉ số liên quan để xác định việc giải quyết vấn đề đã có tác động thế nào, hay thực chất cần tìm các vấn đề/phương án khác để tiếp tục giải quyết nếu chỉ số liên quan vẫn không được cải thiện

Việc thực hiện Kế hoạch Cải thiện trong một số trường hợp chỉ yêu cầu nỗ lực tự thân của cơ sở, nhưng trong nhiều trường hợp cũng đòi hỏi hỗ trợ kỹ thuật từ bên ngoài.

USAID SMART TA