

Số: 148 /SYT-NV

Đồng Nai, ngày 07 tháng 01 năm 2022

V/v cải thiện chất lượng dịch vụ điều trị dự phòng trước phơi nhiễm HIV (PrEP).

Kính gửi:

- Trung tâm Kiểm soát bệnh tật tỉnh;
 - Trung tâm Y tế huyện Long Thành, thành phố Long Khánh, thành phố Biên Hòa;
 - Các cơ sở điều trị PrEP tư nhân.
- (Sau đây gọi là các đơn vị)

Thực hiện Công văn số 1035/AIDS-ĐT ngày 22/12/2021 của Cục Phòng, chống HIV/AIDS về việc hướng dẫn cải thiện chất lượng dịch vụ điều trị dự phòng trước phơi nhiễm HIV (PrEP) (Công văn gửi kèm), Giám đốc Sở Y tế có ý kiến như sau:

1. Đề nghị Giám đốc, Thủ trưởng các đơn vị nghiên cứu các nội dung hướng dẫn của Cục Phòng, chống HIV/AIDS trong công văn nêu trên, tổ chức triển khai cải thiện chất lượng dịch vụ điều trị dự phòng trước phơi nhiễm HIV (PrEP) tại các cơ sở điều trị PrEP thuộc thẩm quyền quản lý; bảo đảm nguồn lực, khuyến khích, động viên, khen thưởng nhân viên thực hiện tốt việc cải thiện chất lượng dịch vụ PrEP.

2. Giao Trung tâm Kiểm soát bệnh tật làm đầu mối hướng dẫn việc triển khai cải thiện chất lượng điều trị PrEP; tham mưu Sở Y tế lồng ghép nội dung cải thiện chất lượng dịch vụ PrEP vào kế hoạch chung cải thiện chất lượng điều trị HIV/AIDS và kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ điều trị tại các cơ sở điều trị PrEP trên địa bàn tỉnh.

Sở Y tế đề nghị các đơn vị tổ chức triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Cục PC HIV/AIDS (để báo cáo);
- BGD SYT (để báo cáo);
- Website SYT;
- Lưu: VT, NV.

GIÁM ĐỐC



Phan Huy Anh Vũ



Số: 1035/AIDS-ĐT
V/v: Hướng dẫn cải thiện
chất lượng dịch vụ điều trị dự phòng
trước phơi nhiễm HIV (PrEP)

Hà Nội, ngày 22 tháng 12 năm 2021

Kính gửi:

Điều trị dự phòng trước phơi nhiễm HIV bằng thuốc ARV (PrEP) là một trong những can thiệp dự phòng lây nhiễm HIV hiệu quả hiện nay. Ngày 14/8/2020, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 1246/QĐ-TTg về việc phê duyệt Chiến lược quốc gia chấm dứt dịch bệnh AIDS vào năm 2030. Trong đó chỉ tiêu tỷ lệ nam quan hệ tình dục đồng giới (MSM) được điều trị PrEP đạt 30% vào năm 2025 và 40% vào năm 2030. Ngày 11/12/2020, Bộ trưởng Bộ Y tế đã ban hành Quyết định số 5154/QĐ-BYT phê duyệt Kế hoạch điều trị dự phòng trước phơi nhiễm HIV bằng thuốc kháng HIV (PrEP) giai đoạn 2021-2025 (sau đây gọi tắt là Quyết định 5154) với chỉ tiêu 72.000 người có nguy cơ cao nhiễm HIV được điều trị PrEP vào năm 2025. Để mở rộng độ bao phủ, tăng cường chất lượng dịch vụ điều trị PrEP đảm bảo khách hàng được tiếp cận dễ dàng, thuận lợi và phấn đấu đạt chỉ tiêu kế hoạch theo Quyết định 5154, Cục Phòng, chống HIV/AIDS xây dựng Hướng dẫn thực hiện cải thiện chất lượng dịch vụ điều trị dự phòng trước phơi nhiễm với HIV bằng thuốc kháng HIV (PrEP). Cục Phòng, chống HIV/AIDS đề nghị Sở Y tế chỉ đạo Trung tâm Kiểm soát bệnh tật tỉnh, thành phố và các đơn vị liên quan thực hiện những nội dung sau:

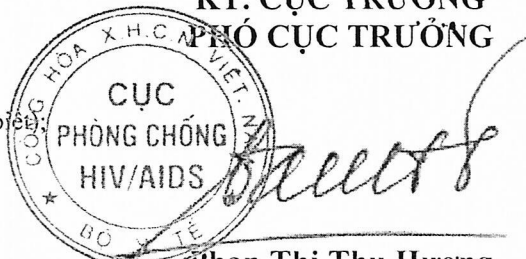
1. Hướng dẫn các cơ sở điều trị PrEP trên địa bàn thực hiện cải thiện chất lượng điều trị dự phòng trước phơi nhiễm với HIV (PrEP) phù hợp với tình hình thực tế tại địa phương theo hướng dẫn đính kèm.
2. Xây dựng kế hoạch dài hạn, hằng năm về cải thiện chất lượng dịch vụ PrEP trên địa bàn trong kế hoạch chung về cải thiện chất lượng điều trị HIV/AIDS;
3. Bảo đảm nguồn lực, khuyến khích nhân viên thực hiện cải thiện chất lượng dịch vụ PrEP, ghi nhận kết quả và khen thưởng đơn vị, cá nhân có thành tích tốt trong cải thiện chất lượng;
4. Kiểm tra, giám sát, theo dõi, đánh giá việc thực hiện cải thiện chất lượng dịch vụ PrEP tại các cơ sở y tế.

Cục Phòng, chống HIV/AIDS đăng tải Hướng dẫn tại mục thông báo, trang tin điện tử Cục Phòng, chống HIV/AIDS tại địa chỉ sau: <https://vaac.gov.vn/tai-lieu-huong-dan>. Mọi thắc mắc trong quá trình thực hiện, vui lòng liên hệ: ThS. Hà Minh Thành, điện thoại: 02437367144, email: prepvietnam@gmail.com.

Trân trọng cảm ơn./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Cục trưởng (để báo cáo);
- BQL các dự án hỗ trợ PC HIV/AIDS (để phối hợp);
- WHO, CDC, USAID, HAIVN, PATH, FHI360 (để biết);
- Lưu: VT, ĐT.

KT. CỤC TRƯỞNG
PHÓ CỤC TRƯỞNG

Phan Thị Thu Hương

DANH SÁCH GỬI CÔNG VĂN

Sở Y tế 28 tỉnh, thành phố:

1. Hồ Chí Minh
2. Hà Nội
3. Bà Rịa – Vũng Tàu
4. Long An
5. Bình Dương
6. Hải Phòng
7. Thái Nguyên
8. Tây Ninh
9. Tiền Giang
10. Đồng Nai
11. Quảng Ninh
12. Bắc Ninh
13. Bắc Giang
14. Sơn La
15. Thanh Hóa
16. Hải Dương
17. Nam Định
18. Thái Bình
19. Nghệ An
20. Khánh Hòa
21. Cần Thơ
22. Sóc Trăng
23. An Giang
24. Kiên Giang
25. Cà Mau
26. Đồng Tháp
27. Bến Tre
28. Đà Nẵng

HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐIỀU TRỊ DỰ PHÒNG TRƯỚC PHƠI NHIỄM VỚI HIV BẰNG THUỐC KHÁNG HIV (PrEP)

(Ban hành kèm theo công văn số số /AIDS-ĐT ngày tháng 12 năm 2021)

I. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Hướng dẫn này hướng dẫn việc thực hiện cải thiện chất lượng điều trị dự phòng trước phơi nhiễm với HIV bằng thuốc kháng HIV (PrEP) tại các cơ sở y tế.
2. Hướng dẫn này áp dụng đối với các cơ sở cung cấp dịch vụ PrEP.
3. Nguyên tắc thực hiện cải thiện chất lượng:
 - a) Dựa trên hệ thống cải thiện chất lượng;
 - b) Dựa trên các số liệu đo lường được;
 - c) Thực hiện liên tục theo thời gian;
 - d) Tập trung vào việc thực hiện các quy trình và hướng dẫn hiện hành về điều trị PrEP do Bộ Y tế ban hành.

II. CHỈ SỐ ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PrEP

1. Các chỉ số đo lường chất lượng dịch vụ PrEP

Chỉ số 1: Tỷ lệ khách hàng được điều trị PrEP trong ngày.

Chỉ số 2: Thời gian nhận dịch vụ PrEP trung bình.

Chỉ số 3: Theo dõi khách hàng PrEP tuân thủ điều trị:

- Chỉ số 3.1. Tỷ lệ khách hàng PrEP tái khám đúng hẹn (không trễ quá 5 ngày) tại lần khám gần nhất.
- Chỉ số 3.2. Tỷ lệ khách hàng PrEP mất dấu trong 3 tháng đầu quay lại điều trị trong giai đoạn đánh giá.
- Chỉ số 3.3. Tỷ lệ khách hàng dừng PrEP không rõ nguyên nhân (mất dấu) trong 3 tháng đầu trong giai đoạn đánh giá.
- Chỉ số 3.4. Tỷ lệ khách hàng duy trì điều trị PrEP sau 3 tháng kể từ khi bắt đầu điều trị.

Chỉ số 4: Tỷ lệ khách hàng được đánh giá triệu chứng nhiễm HIV cấp tại mỗi lần khám.

Chỉ số 5: Tỷ lệ khách hàng PrEP được xét nghiệm sàng lọc giang mai ít nhất 1 lần trong vòng 6 tháng qua.

Chỉ số 6: Đánh giá sự hài lòng của khách hàng và nhân viên y tế.

- Chỉ số 6.1. Tỷ lệ hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ PrEP.
- Chỉ số 6.2. Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế đối với dịch vụ PrEP.

2. Ý nghĩa và cách tính

Xem chi tiết tại Phụ lục 1 đính kèm hướng dẫn này.

III. CHU TRÌNH CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG

Chu trình cải thiện chất lượng PrEP do cơ sở cung cấp dịch vụ PrEP thực hiện bao gồm các nội dung sau:

1. Đo lường các chỉ số đo lường chất lượng dịch vụ PrEP

a) Các chỉ số đo lường chất lượng cung cấp dịch vụ PrEP được thu thập và tính toán từ các thông tin khám bệnh, ý kiến phản hồi của khách hàng điều trị PrEP và ý kiến của nhân viên y tế cung cấp dịch vụ.

b) Tần suất đo lường: Định kỳ 3 tháng/lần. Cách tính và công cụ thu thập các chỉ số đo lường chất lượng PrEP xem chi tiết tại Phụ lục 1, 4 và 5.

2. Lập kế hoạch cải thiện chất lượng

a) Lựa chọn chỉ số ưu tiên thực hiện cải thiện chất lượng cho từng giai đoạn triển khai cải thiện chất lượng của cơ sở;

b) Xác định vấn đề, phân tích vấn đề tìm nguyên nhân gốc rễ tác động đến chỉ số. Việc phân tích này cần có sự tham gia của các nhân viên tại cơ sở cung cấp dịch vụ PrEP (lãnh đạo, nhân viên cung cấp dịch vụ và các cán bộ liên quan). Có thể sử dụng các kỹ thuật sau đây trong quá trình phân tích vấn đề:

- Sử dụng sơ đồ diễn tiến liệt kê các nguyên nhân có thể ảnh hưởng đến chỉ số;

- Vẽ sơ đồ xương cá hoặc cây vấn đề để liệt kê, phân tích các nguyên nhân gốc rễ của từng vấn đề theo trình tự logic, sử dụng cách đặt câu hỏi “nhưng - tại sao” để tìm nguyên nhân gốc rễ;

- Xác định giải pháp can thiệp khả thi để giải quyết đối với mỗi nguyên nhân gốc rễ (can thiệp hoàn toàn, can thiệp một phần, không can thiệp);

- Chọn nguyên nhân ưu tiên can thiệp.

c) Xác định mục tiêu cải thiện chất lượng:

- Mục tiêu cải thiện bao gồm cải thiện chất lượng vấn đề gì, cho đối tượng nào, ở đâu, khi nào và cải thiện bao nhiêu phần trăm. Mục tiêu cần đáp ứng đủ 5 tiêu chuẩn (SMART): Cụ thể (Specific), đo lường được (Measurable), thích hợp (Appropriate), khả thi (Relevant) và thời gian thực hiện (Time bound);

- Xem xét các thông tin liên quan để ước lượng khả năng thay đổi vấn đề thông qua can thiệp.

d) Đưa ra và lựa chọn các giải pháp can thiệp phù hợp. Các giải pháp cần đạt các tiêu chí:

- Mang lại lợi ích cho khách hàng;

- Phù hợp với quy định hiện hành;

- Dễ thực hiện với chi phí thấp và nguồn lực sẵn có; có thể thực hiện được trong khoảng thời gian của một chu kỳ cải thiện chất lượng.

đ) Xây dựng kế hoạch cải thiện chất lượng PrEP. Kế hoạch này có thể được lồng vào kế hoạch cải thiện chất lượng điều trị HIV/AIDS theo mẫu tại

Phụ lục 3, bao gồm các nội dung: Các hoạt động cần thiết để thực hiện từng giải pháp can thiệp, thời hạn hoàn thành, người chịu trách nhiệm, người phối hợp và giám sát thực hiện, địa điểm thực hiện, nguồn lực và kết quả mong đợi.

3. Thực hiện kế hoạch cải thiện chất lượng

a) Cơ sở cung cấp dịch vụ PrEP thực hiện các hoạt động cải thiện chất lượng theo kế hoạch đã xây dựng;

b) Cập nhật tiến độ thực hiện cải thiện chất lượng dịch vụ PrEP, có thể phối hợp với tuyến tỉnh hoặc tuyến trung ương để nhận hỗ trợ kỹ thuật (nếu cần).

4. Đánh giá quá trình thực hiện kế hoạch cải thiện chất lượng

a) Thực hiện theo dõi, giám sát hỗ trợ và phối hợp với tuyến trên để đánh giá quá trình thực hiện kế hoạch cải thiện chất lượng theo mục V của Hướng dẫn này;

b) Đánh giá sơ bộ kết quả cải thiện chất lượng so với kế hoạch sau khi thực hiện được 1/2 thời gian của một chu kỳ cải thiện chất lượng.

5. Điều chỉnh kế hoạch cải thiện chất lượng

Trong quá trình thực hiện kế hoạch, nếu phát sinh các yếu tố ảnh hưởng đến việc cải thiện chất lượng, cơ sở cung cấp dịch vụ PrEP tiến hành điều chỉnh kế hoạch dựa trên kết quả thực hiện cải thiện chất lượng đã đạt được cho phù hợp với giai đoạn tiếp theo.

6. Thực hiện chu trình cải thiện chất lượng tiếp theo

Sau khi kết thúc một chu trình, các cơ sở cung cấp dịch vụ PrEP tiếp tục lựa chọn các chỉ số đo lường chất lượng cần cải thiện để thực hiện chu trình cải thiện chất lượng tiếp theo.

IV. HỖ TRỢ KỸ THUẬT CẢI THIẾN CHẤT LƯỢNG

Hỗ trợ kỹ thuật cải thiện chất lượng dịch vụ PrEP được thực hiện ở tất cả các cấp theo nguyên tắc tuyến trên hỗ trợ tuyến dưới, các dự án hỗ trợ cơ sở cung cấp dịch vụ PrEP hoặc hỗ trợ kỹ thuật ngang tuyến giữa các cơ sở y tế với nhau. Các nội dung hỗ trợ kỹ thuật gồm:

1. Hình thức và tần suất hỗ trợ kỹ thuật

a) Hình thức hỗ trợ kỹ thuật gồm hỗ trợ kỹ thuật tại chỗ, qua điện thoại hoặc hỗ trợ trực tuyến qua zalo, zoom...

b) Tần suất hỗ trợ kỹ thuật: 1 quý/1 lần.

2. Quy trình hỗ trợ kỹ thuật

a) Chuẩn bị trước hỗ trợ kỹ thuật: Rà soát báo cáo chỉ số đo lường chất lượng dịch vụ PrEP; Xác định mục đích, nhu cầu của đợt hỗ trợ kỹ thuật, vai trò và trách nhiệm của người hỗ trợ kỹ thuật, xác định thời gian (ngày, giờ) hỗ trợ kỹ thuật; Thông báo kế hoạch hỗ trợ kỹ thuật cho cơ sở cung cấp dịch vụ PrEP; Chuẩn bị các tài liệu, bảng kiểm và các thông tin liên quan đến đo lường chất lượng, các bảng, biểu đồ, kế hoạch cải thiện chất lượng của cơ sở cung cấp dịch vụ

vụ PrEP, báo cáo tổng kết và các tài liệu liên quan như biên bản các cuộc họp, báo cáo tập huấn.

b) Hỗ trợ kỹ thuật: Xem xét hồ sơ bệnh án và ghi chép sổ sách liên quan trong cung cấp dịch vụ để đảm bảo các hồ sơ bệnh án và sổ sách lưu tại cơ sở tuân thủ theo các quy định hiện hành; Thảo luận với cơ sở cung cấp dịch vụ PrEP về các chỉ số đo lường chất lượng, các vấn đề ưu tiên cải thiện, phân tích nguyên nhân của vấn đề, mục tiêu và kế hoạch cải thiện chất lượng, nguồn lực cho hoạt động cải thiện chất lượng, sự phối hợp với các tổ chức cộng đồng, công cụ, phương pháp đánh giá, kết quả cải thiện và các nội dung cần hỗ trợ khác; Quan sát nhân viên cung cấp dịch vụ theo bảng kiểm hoặc các quy trình chuyên môn như Sàng lọc, tư vấn khách hàng PrEP, xét nghiệm, khám lâm sàng, cấp phát thuốc....; Thống nhất kế hoạch hành động giải quyết các vấn đề về chất lượng dịch vụ của cơ sở.

c) Sau hỗ trợ kỹ thuật: Chia sẻ kết quả cho cơ sở cung cấp dịch vụ PrEP.

V. ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG

Đánh giá hoạt động cải thiện chất lượng dịch vụ PrEP được thực hiện hằng năm ở các cấp từ trung ương đến cơ sở, bao gồm các nội dung sau:

1. Mục đích: Đánh giá nhằm nâng cao năng lực và bảo đảm tính bền vững của cải thiện chất lượng dịch vụ.

• 2. Hình thức đánh giá:

a) Đánh giá từ bên ngoài do nhóm đánh giá của mỗi cấp thực hiện theo các hình thức: Đánh giá của tuyến trên xuống tuyến dưới hoặc đánh giá cụm giữa các tuyến ngang cấp hoặc tương đương tùy theo tình hình thực tế;

b) Đánh giá từ bên trong (tự đánh giá) do chính cơ sở thực hiện.

3. Các nội dung đánh giá:

a) Đánh giá việc tổ chức, quản lý thực hiện cải thiện chất lượng bao gồm: xây dựng hệ thống cải thiện chất lượng, sự hỗ trợ của lãnh đạo và cam kết về nguồn lực;

b) Đánh giá việc thực hiện kế hoạch cải thiện chất lượng như mục tiêu, hoạt động, kế hoạch hoạt động theo thời gian, vai trò trách nhiệm của các bên liên quan;

• c) Đánh giá các chỉ số đo lường chất lượng dịch vụ PrEP.

4. Thời điểm đánh giá: Đánh giá được thực hiện trong suốt quá trình hỗ trợ kỹ thuật tại cơ sở, tại các thời điểm 1/2 thời gian và cuối một chu kỳ cải thiện chất lượng.

VI. BÁO CÁO HOẠT ĐỘNG CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG

Cơ sở cung cấp dịch vụ PrEP tiến hành thu thập các chỉ số đo lường chất lượng hằng quý (3 tháng/lần) và tổng hợp báo cáo hằng năm. Nguồn dữ liệu được thu thập từ bệnh án ngoại trú hoặc cơ sở có thể xuất dữ liệu báo cáo chỉ số từ công cụ quản lý thông tin khách hàng PrEP điện tử.

Quy trình và thời gian báo cáo như sau:

- Các cơ sở cung cấp dịch vụ PrEP gửi báo cáo các chỉ số đo lường chất lượng PrEP trước ngày 5 của tháng đầu tiên quý tiếp theo cho Trung tâm Kiểm soát bệnh tật tỉnh, thành phố (Phụ lục 2).

- Trung tâm Kiểm soát Bệnh tật tỉnh, thành phố tổng hợp và gửi báo cáo các chỉ số đo lường chất lượng PrEP trước ngày 10 của tháng đầu tiên quý tiếp theo cho Cục Phòng, chống HIV/AIDS (Phụ lục 2).

VII. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Y tế có trách nhiệm:

a) Quản lý, điều phối các hoạt động cải thiện chất lượng dịch vụ PrEP trên địa bàn tỉnh, thành phố;

b) Chỉ đạo xây dựng kế hoạch dài hạn, hằng năm về cải thiện chất lượng dịch vụ PrEP trên địa bàn trong kế hoạch chung về cải thiện chất lượng chăm sóc và điều trị HIV/AIDS;

c) Bảo đảm nguồn lực, khuyến khích nhân viên thực hiện cải thiện chất lượng, ghi nhận kết quả và khen thưởng đơn vị, cá nhân có thành tích tốt trong cải thiện chất lượng;

d) Kiểm tra, giám sát, theo dõi, đánh giá việc thực hiện cải thiện chất lượng dịch vụ PrEP tại các cơ sở y tế.

2. Trung tâm Kiểm soát bệnh tật tỉnh, thành phố có trách nhiệm:

a) Thường trực theo dõi, triển khai thực hiện cải thiện chất lượng dịch vụ PrEP;

b) Xây dựng kế hoạch ngắn hạn, dài hạn về cải thiện chất lượng dịch vụ PrEP của tỉnh, thành phố;

c) Hỗ trợ kỹ thuật cho các cơ sở cung cấp dịch vụ PrEP tại tỉnh, thành phố và đào tạo nâng cao năng lực cho nhân viên y tế về thực hiện cải thiện chất lượng dịch vụ PrEP;

d) Tổng hợp, báo cáo kế hoạch cải thiện chất lượng dịch vụ PrEP của tỉnh, thành phố;

e) Giám sát, theo dõi, đánh giá, định kỳ tổng hợp và gửi báo cáo lên tuyến trên;

f) Huy động và điều phối nguồn lực hỗ trợ hoạt động cải thiện chất lượng dịch vụ PrEP.

3. Cơ sở cung cấp dịch vụ PrEP có trách nhiệm:

a) Phân công cán bộ đầu mối chịu trách nhiệm hoạt động cải thiện chất lượng dịch vụ PrEP;

b) Tổ chức thực hiện hoạt động cải thiện chất lượng dịch vụ PrEP theo các nội dung trong hướng dẫn này;

c) Tổng hợp số liệu và báo cáo Trung tâm Kiểm soát Bệnh tật tỉnh, thành phố.

4. Các tổ chức, dự án hỗ trợ có trách nhiệm:

a) Phối hợp với Trung tâm Kiểm soát Bệnh tật tỉnh, thành phố được phân công lập kế hoạch triển khai hoạt động cải thiện chất lượng dịch vụ PrEP theo hướng dẫn;

b) Hỗ trợ kỹ thuật để triển khai thực hiện các hoạt động cải thiện chất lượng dịch vụ PrEP theo kế hoạch đã thống nhất với Trung tâm Kiểm soát Bệnh tật tỉnh, thành phố;

c) Chia sẻ kinh nghiệm về những bài học thành công và những thách thức trong quá trình triển khai các hoạt động cải thiện chất lượng dịch vụ PrEP.

Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, các đơn vị phản ánh về Cục Phòng, chống HIV/AIDS, Bộ Y tế để được hướng dẫn, giải đáp hoặc xem xét giải quyết./.

PHỤ LỤC 1. Chỉ số đo lường chất lượng dịch vụ PrEP

1. Chỉ số 1: Tỷ lệ khách hàng được điều trị PrEP trong ngày

Ý nghĩa: Đánh giá thực hành của cơ sở trong việc đưa khách hàng vào điều trị PrEP sớm theo hướng dẫn quốc gia.

Tử số: Số khách hàng được điều trị PrEP trong ngày kể từ khi đăng ký.

Mẫu số: Khách hàng đủ tiêu chuẩn điều trị PrEP theo hướng dẫn, bao gồm:

- Khách hàng lần đầu tiên đăng ký điều trị PrEP;
- Khách hàng đã ngừng điều trị PrEP sau đó quay trở lại điều trị.

Loại trừ: Khách hàng đăng ký nhưng kết quả xét nghiệm creatinin dưới 60ml/phút).

2. Chỉ số 2: Thời gian nhận dịch vụ PrEP trung bình

Ý nghĩa: Đánh giá tổng thời gian khách hàng nhận dịch vụ PrEP tại cơ sở.

Cách tính: Tính trung bình tổng thời gian từ thời điểm khách hàng đến đăng ký điều trị đến khi khách hàng nhận thuốc PrEP ra về của khách hàng điều trị PrEP đến nhận dịch vụ tại cơ sở.

3. Chỉ số 3: Theo dõi khách hàng PrEP tuân thủ điều trị

Chỉ số 3.1. Tỷ lệ khách hàng PrEP tái khám đúng hẹn (không trễ quá 5 ngày) tại lần khám gần nhất

Ý nghĩa: Đánh giá mức độ tuân thủ của khách hàng điều trị PrEP.

Định nghĩa: Khách hàng đến khám đúng hẹn là khách hàng đến khám trong vòng 5 ngày kể từ ngày hẹn tái khám.

Tử số: Số khách hàng có ngày khám trong vòng 5 ngày kể từ ngày hẹn khám.

Mẫu số: Số khách hàng có ngày tái khám trong giai đoạn đánh giá.

Loại trừ: Không tính khách hàng có ngày tái khám <5 ngày tính đến ngày cuối giai đoạn đánh giá.

Chỉ số 3.2. Tỷ lệ khách hàng PrEP mất dấu trong 3 tháng đầu quay lại điều trị trong giai đoạn đánh giá

Ý nghĩa: Đánh giá việc thực hiện các hoạt động của cơ sở trong việc hỗ trợ khách hàng điều trị PrEP mất dấu trong 3 tháng đầu quay lại điều trị.

Tử số: Số khách hàng mất dấu trong 3 tháng đầu quay lại điều trị trong giai đoạn đánh giá.

Mẫu số: Số khách hàng điều trị PrEP mất dấu trong 3 tháng đầu tính đến cuối giai đoạn đánh giá.

Loại trừ:

- Khách hàng có ngày cuối giai đoạn đánh giá - ngày hẹn khám cuối ≤ 30 ngày.

- Khách hàng mất dấu nhưng chuyển đến cơ sở khác để tiếp tục điều trị.

Chỉ số 3.3. Tỷ lệ khách hàng dùng PrEP không rõ nguyên nhân (mất dấu) trong 3 tháng đầu trong giai đoạn đánh giá

Từ số: Số khách hàng dùng PrEP không rõ nguyên nhân (mất dấu) trong 3 tháng đầu trong giai đoạn đánh giá.

• *Mẫu số:* Số khách hàng mới điều trị PrEP trong 3 tháng đầu tính đến cuối giai đoạn đánh giá.

Chỉ số 3.4. Tỷ lệ khách hàng duy trì điều trị PrEP sau 3 tháng kể từ khi bắt đầu điều trị

Ý nghĩa: Đánh giá việc duy trì điều trị PrEP của khách hàng sau 3 tháng kể từ khi bắt đầu điều trị.

Từ số: Số khách hàng mới sử dụng PrEP 3 tháng liên tục trong 12 tháng qua.

Mẫu số: Số khách hàng sử dụng PrEP trong 12 tháng qua (bao gồm khách hàng lần đầu tiên đăng ký điều trị PrEP và khách hàng đã ngừng điều trị PrEP sau đó quay lại điều trị).

4. Chỉ số 4: Tỷ lệ khách hàng được đánh giá triệu chứng nhiễm HIV cấp tại mỗi lần khám

Ý nghĩa: Đánh giá việc thực hành của cơ sở trong việc đánh giá triệu chứng nhiễm HIV cấp cho khách hàng điều trị PrEP.

Từ số: Số khách hàng được đánh giá triệu chứng nhiễm HIV cấp tại mỗi lần tái khám.

Mẫu số: Tổng số khách hàng sử dụng ít nhất 1 lần dịch vụ PrEP trong giai đoạn đánh giá.

Lưu ý: Khách hàng phải được đánh giá đầy đủ 4 triệu chứng nhiễm HIV cấp gồm sốt, mệt mỏi, đau cơ và da phát ban tại tất cả lần khám. Thông tin cần được ghi chép đầy đủ trong hồ sơ bệnh án. Nếu khách hàng có 2 lần khám trong giai đoạn đánh giá nhưng chỉ được đánh giá triệu chứng nhiễm HIV cấp 1 lần thì không tính vào từ số.

• **5. Chỉ số 5: Tỷ lệ khách hàng PrEP được xét nghiệm sàng lọc giang mai ít nhất 1 lần trong vòng 6 tháng qua**

Ý nghĩa: Đánh giá việc thực hành của cơ sở trong xét nghiệm sàng lọc giang mai cho khách hàng điều trị PrEP.

Từ số: Số khách hàng được xét nghiệm sàng lọc giang mai ít nhất 1 lần trong vòng 6 tháng qua.

Mẫu số: Tổng số khách hàng sử dụng ít nhất 1 lần dịch vụ PrEP trong 6 tháng qua.

Loại trừ: Những trường hợp khách hàng ngừng có lý do trong giai đoạn đánh giá: Chuyển đi, nhiễm HIV, không còn nguy cơ, tác dụng phụ.

6. Chỉ số 6: Đánh giá sự hài lòng của khách hàng và nhân viên y tế

Chỉ số 6.1. Tỷ lệ hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ PrEP

Ý nghĩa: Đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng ngay sau khi nhận dịch vụ PrEP.

Từ số: Số lượt khách hàng PrEP hài lòng với chất lượng dịch vụ được cung cấp.

Mẫu số: Tổng số lượt khách hàng nhận dịch vụ PrEP gửi ý kiến phản hồi về chất lượng dịch vụ trong giai đoạn đánh giá.

Chỉ số 6.2. Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế đối với dịch vụ PrEP

Ý nghĩa: Đánh giá mức độ hài lòng của nhân viên y tế trong quá trình tham gia cung cấp dịch vụ PrEP.

Từ số: Số nhân viên hài lòng với chất lượng dịch vụ PrEP đã cung cấp cho khách hàng.

Mẫu số: Tổng số nhân viên tham gia cung cấp dịch vụ PrEP.

Lưu ý: Với các nhân viên đưa phản hồi chưa hài lòng với chất lượng dịch vụ họ cung cấp, nhân viên đánh giá chất lượng cần trao đổi cụ thể về vấn đề họ chưa hài lòng và tìm hiểu nguyên nhân gốc rễ để thảo luận giải pháp cải thiện chất lượng.

7. Các chỉ số mở rộng: Khuyến khích các cơ sở có thể thực hiện bổ sung tùy tình hình thực tế của mỗi cơ sở cung cấp dịch vụ PrEP và do cơ sở cung cấp dịch vụ PrEP chủ động xây dựng.

Ghi chú: Các chỉ số đo lường chất lượng dịch vụ PrEP sẽ được Cục Phòng, chống HIV/AIDS sửa đổi, cập nhật và bổ sung hằng năm để phù hợp với việc cập nhật và sửa đổi Hướng dẫn điều trị và chăm sóc HIV/AIDS theo khuyến cáo của Tổ chức Y tế Thế giới.

PHỤ LỤC 2. Mẫu báo cáo chỉ số đo lường chất lượng dịch vụ PrEP

Tên đơn vị:

Tỉnh/thành phố:

Kỳ đánh giá:

Từ ngày:

Đến ngày:

STT	Chỉ số	Kết quả	Tử số	Mẫu số
1	Tỷ lệ khách hàng được điều trị PrEP trong ngày			
2	Thời gian nhận dịch vụ PrEP trung bình			
3	Theo dõi khách hàng PrEP tuân thủ điều trị			
3.1	Tỷ lệ khách hàng tái khám đúng hẹn (không trễ quá 5 ngày) tại lần khám gần nhất			
3.2	Tỷ lệ khách hàng PrEP mất dấu trong 3 tháng đầu quay lại điều trị trong giai đoạn đánh giá			
3.3	Tỷ lệ khách hàng dừng PrEP không rõ nguyên nhân (mất dấu) trong 3 tháng đầu trong giai đoạn đánh giá			
3.4	Tỷ lệ khách hàng duy trì điều trị PrEP sau 3 tháng kể từ khi bắt đầu điều trị			
4	Tỷ lệ khách hàng PrEP được đánh giá triệu chứng nhiễm HIV cấp tại mỗi lần khám			
5	Tỷ lệ khách hàng PrEP được xét nghiệm sàng lọc giang mai ít nhất 1 lần trong vòng 6 tháng qua			
6	Đánh giá sự hài lòng của khách hàng và nhân viên y tế			
6.1	Tỷ lệ hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ PrEP			
6.2	Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế đối với dịch vụ PrEP			

LÃNH ĐẠO ĐƠN VỊ
(Ký và ghi rõ họ tên)

PHỤ LỤC 3. Mẫu kế hoạch cải thiện chất lượng dịch vụ PrEP tại cơ sở y tế

Tên cơ sở cung cấp dịch vụ PrEP:

Tỉnh/thành phố:

Kỳ đánh giá:

Từ ngày:

Đến ngày:

STT	Vấn đề chất lượng	Nguyên nhân gốc rễ	Giải pháp/ Hành động	Người chịu trách nhiệm	Thời hạn hoàn thành	Mục tiêu mong đợi	Người theo dõi	Nguồn lực cần thiết khác
	<p><i>Nên lựa chọn tối đa 3 vấn đề ưu tiên giải quyết trong mỗi kỳ đánh giá.</i></p> <p><i>Đề cập vấn đề ở khía cạnh có ảnh hưởng lên khách hàng/nhân viên y tế như thế nào? (VD: Số khách hàng PrEP bỏ trị tại T3 cao (50%))</i></p>	<p><i>Được xác định dựa trên cây vấn đề và được thể hiện qua một trong số các nguồn thông tin:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Quan sát cơ sở dưới con mắt khách hàng - Xem xét số liệu dịch vụ - Xem xét hồ sơ bệnh án - Quan sát nhân viên cung cấp dịch vụ - Thu nhận phản hồi của khách hàng và nhân viên 	<p><i>Giải pháp can thiệp cụ thể đối với từng nguyên nhân gốc rễ</i></p>	<p><i>Trực tiếp triển khai cho từng giải pháp</i></p>	<p><i>Thời hạn năm trong kỳ đánh giá để ghi nhận kết quả sau khi triển khai giải pháp</i></p>	<p><i>Là mục tiêu mong muốn đạt được sau khi đã thực hiện giải pháp can thiệp đối với vấn đề chất lượng đã nêu.</i></p> <p><i>Mục tiêu cần đảm bảo 5 tiêu chí SMART: S-Cụ thể, M-Đo lường được; A-Phù hợp; R-Khả thi; và T-Có thời gian để thực hiện rõ ràng</i></p>	<p><i>Là người theo dõi, hỗ trợ, tạo điều kiện để người được phân công thực hiện cải thiện các giải pháp cải thiện chất lượng</i></p>	

PHỤ LỤC 4. Mẫu phiếu khảo sát sự hài lòng của khách hàng

Nhằm mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ PrEP, đáp ứng sự hài lòng của khách hàng, Phòng khám chúng tôi tổ chức khảo sát để tìm hiểu nguyện vọng của quý khách hàng. Các ý kiến quý báu này sẽ giúp PHÒNG KHÁM từng bước cải thiện chất lượng để phục vụ tốt hơn. Chúng tôi bảo đảm giữ bí mật thông tin và không ảnh hưởng đến việc điều trị. Xin trân trọng cảm ơn!

PHẦN 1 - THÔNG TIN CHUNG

1.1. Giới tính:

1. Nam

2. Nữ

3. Khác (ghi rõ): _____

1.2. Năm sinh: _____

1.3. Anh/Chị đã sử dụng dịch vụ tại phòng khám này bao lâu rồi (tính từ lần sử dụng dịch vụ đầu tiên)?

1. Lần đầu tiên

2. Từ 1- 3 tháng

3. Từ 3 tháng – 6 tháng

4. Từ 6 – 12 tháng

5. Trên 12 tháng

PHẦN 2 – SỰ HÀI LÒNG VỚI DỊCH VỤ TẠI PHÒNG KHÁM

2.1. **Tiếp cận dịch vụ** (có biển chỉ dẫn rõ ràng/dễ nhìn, dễ tìm, có thông tin về phòng khám, có thể đăng ký khám online (qua điện thoại, trang tin điện tử - website, giờ cung cấp dịch vụ phù hợp với nhu cầu)

1. Rất hài lòng

2. Hài lòng

3. Bình thường

4. Không hài lòng

5. Rất không hài lòng

2.1.1. Nếu khách hàng trả lời phương án 1 đến 3 (rất không hài lòng tới bình thường), ghi rõ lý do cụ thể: _____

2.2. **Thủ tục khám bệnh và cung cấp thông tin** (quy trình, thủ tục khám bệnh đơn giản, cung cấp thông tin đầy đủ, bảng giá dịch vụ công khai, công khai, thời gian chờ đợi hợp lý)

1. Rất hài lòng

2. Hài lòng

3. Bình thường

4. Không hài lòng

5. Rất không hài lòng

2.2.1. Nếu khách hàng trả lời phương án 1 đến 3 (rất không hài lòng tới bình thường), ghi rõ lý do cụ thể: _____

2.3. **Cơ sở vật chất** (Phòng chờ đủ chỗ, sạch sẽ, thoáng mát, nhà vệ sinh sạch sẽ, phòng khám, phòng tư vấn riêng tư, xà phòng/nước sát khuẩn đầy đủ)

1. Rất hài lòng
2. Hài lòng
3. Bình thường
4. Không hài lòng
5. Rất không hài lòng

2.3.1. Nếu khách hàng trả lời phương án 1 đến 3 (rất không hài lòng tới bình thường), ghi rõ lý do cụ thể: _____

2.4. **Sự thân thiện của nhân viên y tế** (*Nhân viên y tế có lời nói, giao tiếp đúng mực, có thể giải thích các câu hỏi của khách hàng, không bị đối xử khác biệt do ngoại hình hay hành vi của anh/chị*)

1. Rất hài lòng
2. Hài lòng
3. Bình thường
4. Không hài lòng
5. Rất không hài lòng

2.4.1. Nếu khách hàng trả lời phương án 1 đến 3 (rất không hài lòng tới bình thường), ghi rõ lý do cụ thể: _____

2.5. **Cảm nhận của anh chị về chất lượng khám/điều trị và tư vấn của NVYT**

1. Rất hài lòng
2. Hài lòng
3. Bình thường
4. Không hài lòng
5. Rất không hài lòng

2.5.1. Nếu khách hàng trả lời phương án 1 đến 3 (rất không hài lòng tới bình thường), ghi rõ lý do cụ thể: _____

2.6. **Đánh giá chung về dịch vụ của phòng khám**

1. Rất hài lòng
2. Hài lòng
3. Bình thường
4. Không hài lòng
5. Rất không hài lòng

2.6.1. Nếu khách hàng trả lời phương án 1 đến 3 (rất không hài lòng tới bình thường), ghi rõ lý do cụ thể: _____

2.7. **Nếu có cầu khám bệnh, Anh/chị có quay trở lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không?**

1. Chắc chắn không bao giờ quay lại
2. Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác
3. Có thể sẽ quay lại
4. Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác
5. Khác (ghi rõ).....

2.8. **Anh/chị có thêm góp ý, chia sẻ gì thêm cho phòng khám?**

Phụ lục 5. Mẫu phiếu tự đánh giá của nhân viên y tế

TT	Nội dung	1 (Hoàn toàn đồng ý)	2 (Đồng ý)	3 (Không rõ)	4 (Không đồng ý)	5 (Hoàn toàn không đồng ý)	Không trả lời	Lý do/ Nhận xét góp ý
1.	Chất lượng dịch vụ							
1.1	Khách hàng dễ dàng đặt lịch hẹn với phòng khám (PK) (áp dụng nếu phòng khám có hệ thống đặt hẹn).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.2	Thời gian cung cấp dịch vụ của PK phù hợp với khách hàng (nếu áp dụng).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.3	Bản thân tôi và các nhân viên y tế khác đều đón tiếp khách hàng một cách thân thiện và lịch sự.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.4	Không bao giờ từ chối cung cấp các dịch vụ hiện có tại PK cho khách hàng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.5	Không đòi hỏi tiền hay quà biếu từ khách hàng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.6	Khách hàng cảm thấy thoải mái khi trao đổi về hành vi nguy cơ và các vấn đề nhạy cảm với nhân viên y tế	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.7	Luôn thông báo cho khách hàng về việc họ được tôn trọng quyền riêng tư liên quan đến tình trạng nhiễm HIV, sử dụng ma túy, khuynh hướng tình dục... khi họ nhận dịch vụ tại cơ sở.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.8	Tôn trọng quyền riêng tư và thông tin cá nhân của khách hàng (không có người thứ ba trong phòng nếu không được khách hàng cho phép, nơi cung cấp dịch vụ riêng tư, bảo mật hồ sơ...).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.9	PK có cung cấp cho khách hàng các tài liệu truyền thông (tờ rơi, sách nhỏ, tranh lật, trưng bày các poster, trình chiếu các video...) để nâng cao kiến thức và nhận thức của khách hàng về phòng chống và điều trị HIV, các bệnh lây truyền qua đường tình dục, PrEP, PEP và các dịch vụ liên quan khác.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.10	Khách hàng luôn có cơ hội đặt câu hỏi/thắc mắc trong quá trình tư vấn trước khi sử dụng PrEP.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.11	Khách hàng có đầy đủ các thông tin cần thiết và hiểu được tầm quan trọng của các thông tin này trước khi được kê toa thuốc và sử dụng PrEP.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

TT	Nội dung	1 (Hoàn toàn đồng ý)	2 (Đồng ý)	3 (Không rõ)	4 (Không đồng ý)	5 (Hoàn toàn không đồng ý)	Không tra lời	Lý do/ Nhận xét góp ý
1.12	Tại PK có bố trí lối đi dành cho khách hàng đến gặp nhân viên y tế ngoài lịch hẹn thường quy để xin tư vấn về PrEP trong quá trình sử dụng.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.13	Tuân thủ các hướng dẫn quốc gia trong quá trình cung cấp dịch vụ PrEP.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	Tiếp cận cộng đồng và truyền thông tạo cầu							
2.1	Tất cả các khách hàng PrEP do các CBO chuyển gửi đến PK đều đến nhận dịch vụ tại PK.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.2	Thường xuyên bố trí thời gian hoặc chi phí để hỗ trợ nhóm cộng đồng triển khai các hoạt động truyền thông quảng bá dịch vụ trong cộng đồng.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.3	Các hoạt động tạo cầu/truyền thông thay đổi hành vi/ quảng bá dịch vụ PrEP cho PK được triển khai hiệu quả tới các nhóm khách hàng.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.4	Mọi khách hàng khi có nhu cầu nhận dịch vụ PrEP tại PK đều dễ dàng tiếp cận được với dịch vụ của PK (tính về phương diện chi phí thời gian và tiền bạc).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.5	PK có uy tín tốt trong cộng đồng nhóm khách hàng đích.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Cục Phòng, chống HIV/AIDS xây dựng công cụ trực tuyến khảo sát sự hài lòng của khách hàng và nhân viên y tế đối với dịch vụ PrEP. Dưới đây là đường link tham khảo nội dung khảo sát sự hài lòng đối với khách hàng.

<https://forms.gle/w1kGmKEMpEwtmXGv7>

Mỗi cơ sở sẽ có 01 đường link đánh giá riêng. Đường link này sẽ được chia sẻ tới email của từng phòng khám. Đề nghị mỗi phòng khám gửi địa chỉ email của cơ sở mình tới địa chỉ email: prepvietnam@gmail.com trước ngày đánh giá để lấy đường link khảo sát.