

Dự án SCALE: “Xã hội hóa dịch vụ chăm sóc sức khỏe sinh sản để cải thiện tình trạng sức khỏe sinh sản và kế hoạch hóa gia đình của người dân Việt Nam”

Thông qua dự án “Xã hội hóa các dịch vụ sức khỏe sinh sản và kế hoạch hóa gia đình” (hay còn gọi là dự án SCALE) , Marie Stopes International (MSI) cùng với Trung tâm Sức khỏe sinh sản Cộng đồng (VNCRH) đã triển khai một sáng kiến lớn nhằm nâng cao sự nhận thức, khả năng cung cấp và sử dụng các biện pháp tránh thai và kế hoạch hóa gia đình cho người dân Việt nam.

Dự án sẽ góp phần giải quyết những thiếu hụt về dịch vụ cũng như sự thiếu đồng bộ trong các chuẩn cung cấp dịch vụ SKSS và KHHGD hiện nay, đồng thời cung cấp thêm các biện pháp KHHGD.

Các mục tiêu của dự án bao gồm

- ❖ **Mở thêm 8 phòng khám Marie Stopes theo mô hình bền vững về mặt tài chính, mỗi phòng khám đều có đội lưu động**

Một hệ thống các phòng khám theo mô hình trên sẽ được thành lập, củng cố và phát triển trên cả nước nhằm tăng khả năng tiếp cận dịch vụ và phù hợp với khả năng kinh tế của khách hàng. Đội lưu động sẽ được trang bị máy móc, thiết bị để hỗ trợ cho các đối tác địa phương cung cấp dịch vụ SKSS và KHHGD tại các vùng nông thôn, và miền núi nơi mà nhu cầu chăm sóc sức khỏe của người dân chưa được đáp ứng.

- ❖ **Thành lập Tổng đài tư vấn cung cấp thông tin cho cộng đồng**

Tổng đài tư vấn sẽ cung cấp thông tin cho khách hàng trên cả nước một cách thuận tiện, đơn giản và kín đáo. Khách hàng có thể gọi điện thoại đến tổng đài để hỏi thông tin về các dịch vụ SKSS và KHHGD hoặc đặt hẹn trước để được phục vụ tại các phòng khám Marie Stopes cũng như tại các cơ sở được nhượng quyền xã hội.

- ❖ **Đi tiên phong trong lĩnh vực nhượng quyền xã hội ở Việt Nam: xây dựng một hệ thống các cơ sở y tế tư nhân được nhượng quyền**

Nhượng quyền xã hội áp dụng các nguyên tắc cơ bản của nhượng quyền thương mại hiện đại nhưng để nhằm đạt được các mục tiêu xã hội chứ không phải mục tiêu kinh tế.

Là một trong những tổ chức đi tiên phong trong lĩnh vực nhượng quyền xã hội ở Việt Nam, Marie Stopes International Việt Nam sẽ áp dụng các nguyên tắc cơ bản của mô hình nhượng quyền thương mại nhằm đạt được các mục tiêu xã hội là xây dựng năng lực cho các thành viên và nâng cao chuẩn cung cấp dịch vụ SKSS / KHHGD cho các cơ sở y tế trên cả nước với chi phí tiết kiệm nhất.

Trong giai đoạn thử nghiệm, một mô hình thí điểm nhượng quyền xã hội các dịch vụ SKSS và KHHGD sẽ được triển khai tại 36 cơ sở tư nhân. Sau đó mạng lưới nhượng quyền sẽ được mở rộng tới 500 cơ sở y tế tư nhân trên toàn quốc trong vòng 5 năm (2007 – 2011).

- ❖ **Xây dựng năng lực cung cấp dịch vụ SKSS và KHHGD cho các cơ sở tham gia mạng lưới nhượng quyền**

Xây dựng năng lực bằng cách hỗ trợ cho các thành viên của các cơ sở được nhượng quyền về đào tạo, trang thiết bị, các quy trình và kỹ thuật vận hành.

Các bên được hưởng lợi trực tiếp của dự án

- ❖ Các cơ sở y tế tư nhân được nhượng quyền sẽ được đào tạo về lý thuyết và chuyên môn nghiệp vụ trong cung cấp các dịch vụ SKSS cũng như được giới thiệu về các quy trình hoạt động và chính sách của tổ chức
- ❖ Cộng đồng được giáo dục truyền thông, nâng cao hiểu biết về SKSS, được nhận thông tin cần thiết và sử dụng các dịch vụ chăm sóc SKSS tại các phòng khám hoặc các cơ sở y tế được nhượng quyền;
- ❖ Khách hàng gọi điện đến tổng đài được cung cấp thông tin và tư vấn;
- ❖ Các cán bộ y tế nhà nước tham gia dự án và tham gia kiểm tra giám sát các cơ sở được nhượng quyền sẽ được đào tạo;
- ❖ Các thành viên của VNCRH và MSIVN sẽ được đào tạo tăng cường năng lực để tham gia dự án;

Dự án SCALE là một cơ hội để Marie Stopes International Việt Nam và Trung tâm Sức khỏe sinh sản cộng đồng hợp tác với các cơ sở y tế tư nhân trên một quy mô lớn chưa từng có tại Việt Nam cho tới nay. Dự án sẽ mang lại kết quả là nâng cao chất lượng dịch vụ và cơ hội tiếp cận với dịch vụ chất lượng trong lĩnh vực chăm sóc SKSS cho người dân Việt Nam.

Thông tin thêm về mô hình nhượng quyền xã hội

Nhượng quyền xã hội tạo ra một “mô hình kinh doanh” chất lượng cao, coi khách hàng là trọng tâm và cho phép các cơ sở nhỏ được phép sử dụng thương hiệu của các tổ chức lớn.

Bên Được nhượng quyền phải đáp ứng được những tiêu chuẩn nhất định về chất lượng và tuân thủ theo đúng mô hình nhượng quyền, đồng thời phải trả phí hỗ trợ cho Bên Nhượng quyền.

- Bên Được nhượng quyền đồng ý duy trì các tiêu chuẩn chất lượng trong thỏa thuận nhượng quyền
- Bên Được nhượng quyền đồng ý sử dụng các tài liệu liên quan đến thương hiệu và thực hiện đúng kế hoạch truyền thông
- Bên Được nhượng quyền đồng ý duy trì nguyên tắc coi khách hàng là trọng tâm, thường xuyên thu thập thông tin của nhóm đối tượng đích
- Bên Được nhượng quyền đồng ý đóng góp vào ngân quỹ của bên nhượng quyền (tùy theo tình hình cụ thể)
- Bên Được nhượng quyền đồng ý từ bỏ thương hiệu nếu không đáp ứng được các tiêu chuẩn nhượng quyền

Bên Được nhượng quyền sẽ nhận được lợi ích gì khi tham gia vào dự án nhượng quyền:

- Thương hiệu sử dụng trên toàn quốc
- Nghiên cứu thị trường của các nhóm đối tượng đích
- Các tiêu chuẩn cung cấp dịch vụ được thực hiện theo đúng hướng dẫn và quy trình chất lượng cao
- Tham gia vào chương trình đào tạo tổng thể cho các cơ sở được nhượng quyền trong cung cấp dịch vụ chất, đảm bảo chất lượng dịch vụ, chăm sóc khách hàng chu đáo
- Chương trình được quảng bá trên quy mô toàn quốc
- Thường xuyên nhận được sự giám sát hỗ trợ của các cơ quan y tế chuyên ngành nhằm đảm bảo các chất lượng dịch vụ nhượng quyền được tuân thủ chặt chẽ

Sự hỗ trợ này sẽ giúp các cơ sở được nhượng quyền tăng số lượng khách hàng, qua đó tạo điều kiện để mở rộng cơ hội tiếp cận các dịch vụ SKSS / KHHGD cho khách hàng.