

TIÊU CHÍ

CƠ SỞ CUNG CẤP DỊCH VỤ PHÒNG, CHỐNG HIV/AIDS THÂN THIỆN VỚI CỘNG ĐỒNG ĐÍCH

STT	NỘI DUNG TIÊU CHÍ
Tiêu chí 1:	Thông tin về cơ sở dịch vụ đầy đủ, rõ ràng và dễ tiếp cận
1.1	Có các kênh quảng bá thông tin về các dịch vụ phòng, chống HIV/AIDS
1.2	Có tài liệu (sổ tay hoặc tờ rơi/tờ gấp) cung cấp thông tin cơ bản về cơ sở và các dịch vụ
1.3	<i>Có hỗ trợ khách hàng thông tin cần thiết khác: Đăng ký sử dụng dịch vụ, hướng dẫn à sử dụng bảo hiểm y tế</i>
1.4	<i>Có tài liệu phát tay quảng bá về cơ sở cung cấp dịch vụ và các dịch vụ hiện có</i>
Tiêu chí 2:	Thời gian cung cấp dịch vụ thuận tiện với cộng đồng đích
2.1	Có bảng thông báo về thời gian làm việc hàng ngày trong tuần
2.2	Đảm bảo hoạt động đúng khung thời gian công bố.
2.3	<i>Có khung thời gian linh hoạt để giúp cộng đồng đích dễ tiếp cận dịch vụ.</i>
Tiêu chí 3:	Dịch vụ đa dạng với cộng đồng đích
3.1	Có cung cấp tối thiểu 02 dịch vụ cơ bản về phòng, chống HIV/AIDS
3.2	Có cung cấp dịch vụ HOẶC thông tin chuyển gửi dịch vụ
3.3	<i>Có mạng lưới chuyển gửi và cơ chế chuyển gửi khách hàng tới các dịch vụ cần thiết khác.</i>
Tiêu chí 4:	Quy trình cung cấp dịch vụ rõ ràng, thuận tiện
4.1	Có sơ đồ, biển chỉ dẫn quy trình cung cấp dịch vụ tại nơi khách hàng dễ tiếp cận và quan sát.
4.2	Có người đón tiếp và hỗ trợ cung cấp thông tin và hướng dẫn đăng ký sử dụng dịch vụ
4.3	Các biển chỉ dẫn cần tránh định danh HIV để bảo vệ sự riêng tư của khách hàng.
4.4	<i>Có đăng ký khám/tư vấn trực tuyến (qua điện thoại, email, trang facebook, Zalo)</i>
4.5	<i>Quy trình cung cấp dịch vụ được bố trí thuận tiện nhất cho khách hàng</i>
Tiêu chí 5:	Giá dịch vụ công khai, phù hợp với khả năng chi trả của cộng đồng
5.1	Có bảng giá giá dịch vụ được niêm yết công khai tại cơ sở cung cấp dịch vụ và mạng xã hội
5.2	Cơ sở y tế nhà nước: mức giá dịch vụ được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt
5.3	Cơ sở y tế tư nhân: Mức giá dịch vụ phù hợp với khả năng chi trả của đa số khách hàng
5.4	<i>Có cơ chế hỗ trợ tài chính cho những khách hàng gặp khó khăn.</i>
Tiêu chí 6	Thông tin cá nhân của khách hàng được bảo mật
6.1	<i>Có hệ thống lưu trữ hồ sơ khách hàng đảm bảo tính bảo mật.</i>
6.2	<i>Có các phương án mã hóa hoặc sử dụng mã số định danh để giữ bí mật thông tin cho khách hàng.</i>
Tiêu chí 7:	Cơ sở vật chất thân thiện và riêng tư
7.1	Không gian chờ thân thiện
7.2	Phòng tư vấn đảm bảo sự riêng tư, sạch sẽ, kín đáo
7.3	Phòng khám, phòng xét nghiệm: Đảm bảo sự kín đáo, riêng tư
7.4	<i>Có sóng wifi miễn phí và một số tài liệu như sách, tạp chí cho khách hàng sử dụng trong lúc chờ</i>
7.5	<i>Phòng chờ có tivi, video phát các chương trình truyền thông quảng bá dịch vụ.</i>
Tiêu chí 8:	Cán bộ cung cấp dịch vụ thân thiện
8.1	Thái độ hành vi ứng xử của cán bộ y tế thân thiện
8.3	Có quy tắc ứng xử chống kỳ thị và phân biệt đối xử được thông báo rộng rãi, công khai
8.4	<i>Cán bộ được đào tạo, tập huấn cập nhật kiến thức chuyên môn định kỳ tối thiểu mỗi năm 1 lần</i>
Tiêu chí 9:	Kết nối, hợp tác và huy động sự tham gia của cộng đồng đích
9.1	Có địa chỉ, số điện thoại, email của người liên hệ thuộc cộng đồng đích để khi cần kết nối hỗ trợ.
9.2	Có cán bộ đầu mối kết nối, phối hợp và hỗ trợ cộng đồng đích.
9.3	<i>Có nhân viên cung cấp dịch vụ hoặc hỗ trợ là người đồng đẳng hỗ trợ thuộc cộng đồng đích.</i>
9.4	<i>Có tham gia các hoạt động/sự kiện cộng đồng và hỗ trợ các nhóm cộng đồng.</i>
9.5	<i>Có tổ chức các buổi gặp mặt giao ban hoặc sinh hoạt với cộng đồng đích</i>
Tiêu chí 10:	Cơ chế tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi của khách hàng một cách thân thiện
10.1	Có hòm thư góp ý đặt ở nơi khách hàng dễ tiếp cận cho khách hàng cung cấp phản hồi
10.2	Có số điện thoại đường dây nóng và ít nhất 1 hình thức mạng xã hội khác của cơ sở cung cấp dịch vụ
10.3	<i>Có thông báo cho khách hàng các hình thức nhận phản hồi, cũng như khuyến khích khách hàng phản hồi</i>
10.4	<i>Định kỳ 3 tháng/lần thu thập ý kiến của khách hàng thuộc nhóm cộng đồng đích</i>
10.5	<i>Có triển khai kế hoạch cải thiện chất lượng dịch vụ theo hướng thân thiện với cộng đồng đích.</i>

Ghi chú: Các tiêu chí được bôi vàng, in nghiêng là yêu cầu nên có.