

Sáng kiến của MSI

Mạng lưới nhượng quyền xã hội BlueStar

Áp dụng mô hình nhượng quyền xã hội để cải thiện chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe sinh sản khu vực y tế tư nhân tại Việt Nam

Tháng 12 năm 2015

“Sinh con theo lựa chọn, không phải ngoài ý muốn”



Chương trình khám sức khỏe sinh sản miễn phí của BlueStar cho công nhân Công ty Pou Yuen tại TP. Hồ Chí Minh

Marie Stopes International và Mạng lưới nhượng quyền xã hội (NQXH) BlueStar

Marie Stopes International đã và đang cung cấp các dịch vụ sức khỏe sinh sản và kế hoạch hóa gia đình tại 37 quốc gia trên thế giới trong vòng hơn 90 năm qua. Với việc cung cấp dịch vụ chất lượng, chúng tôi đã giúp ngăn ngừa được tử vong do việc mang thai và sinh con ngoài ý muốn, mang lại tác động bền vững cho cuộc sống của hàng triệu người mỗi năm.

Mô hình nhượng quyền do MSI thực hiện đã được chứng minh rất thành công, thông qua **mạng lưới BlueStar** để đáp ứng nhu cầu chưa được phục vụ của người dân tại 17 quốc gia trên thế giới, trong đó Việt Nam được đánh giá là nhưng chưa được đáp ứng.

Tính đến năm 2015, mạng lưới NQXH BlueStar trên toàn cầu đã có 5,400 cơ sở, tăng hơn 50% so với năm 2012. Mô hình hiệu quả này đã có thể tiếp cận những khách hàng khó khăn, với 46% khách hàng của MSI trên toàn cầu sống dưới mức 2.5 đô la một ngày.

MSV đã mở rộng mô hình nhượng quyền cung cấp dịch vụ đạt tiêu chuẩn chất lượng tại phòng khám và các địa điểm lưu động cho các nhóm dân cư khó tiếp cận.

Mô hình NQXH này đã đạt nhiều thành công đáng kể tại Việt Nam, nhu cầu tiếp tục mở rộng mạng lưới NQXH còn rất lớn.

Tóm tắt

Marie Stopes Việt Nam (MSV) đã mở rộng mạng lưới cung cấp dịch vụ thông qua nhượng quyền xã hội mô hình chăm sóc SKSS và KHHGD toàn diện cho các phòng khám sản phụ khoa.

Từ năm 2008 đến nay **mạng lưới nhượng quyền xã hội BlueStar** đã kết nạp được 250 phòng khám sản phụ khoa, cung cấp dịch vụ cho hơn 6 triệu lượt khách hàng.

Nhượng quyền xã hội

Mô hình NQXH là bước tiếp cận tiên tiến áp dụng kỹ thuật nhượng quyền trong kinh doanh hiện đại nhằm đạt mục tiêu xã hội chứ không phải mục tiêu thương mại. NQXH mở rộng phạm vi cung cấp dịch vụ chăm sóc SKSS và KHHGD tại các phòng khám sản phụ khoa khu vực y tế tư nhân, tiêu chuẩn hóa chất lượng của các dịch vụ này và đồng thời nâng cao khả năng tiếp cận sử dụng dịch vụ của người dân có nhu cầu chưa được đáp ứng.

Khách hàng được hưởng lợi:

- Chất lượng dịch vụ đảm bảo, nhiều lựa chọn và được tiếp cận dịch vụ dễ dàng.
- Kỹ thuật lâm sàng đạt tiêu chuẩn, được chăm sóc tốt
- Dịch vụ thân thiện giá cả hợp lý
- Đội lưu động cung cấp dịch vụ cơ bản tại cộng đồng

Người cung cấp dịch vụ được hưởng lợi:

- Tăng số lượng khách hàng và doanh thu
- Phòng khám được cải tạo, trang thiết bị được nâng cấp
- Mua vật tư y tế, thuốc men, phương tiện tránh thai với giá cạnh tranh; được quảng bá, khuyến khích thông qua hoạt động tiếp thị và quảng bá thương hiệu do bên Nhượng quyền thực hiện
- Được MSI hỗ trợ kỹ thuật bảo đảm đạt các tiêu chuẩn chất lượng
- Được các chuyên gia hỗ trợ thông qua sinh hoạt câu lạc bộ BlueStar

Mang lại nhiều lợi ích xã hội gồm:

- Cải thiện chất lượng dịch vụ khu vực y tế tư nhân
- Chia sẻ gánh nặng với hệ thống y tế công
- Nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe chất lượng cao của nhóm dân cư có thu nhập trung bình và thu nhập thấp



Mạng lưới BlueStar - Hoạt động chính

Nâng cao năng lực: Tất cả nhân viên phòng khám là thành viên mạng lưới NQXH được chuyên gia MSV đào tạo chuẩn hóa chất lượng dịch vụ, chuẩn hóa tiêu chuẩn lâm sàng, kỹ năng quản lý phòng khám và kỹ năng thu hút nhu cầu của khách hàng. Ngoài ra, các phòng khám còn được tham gia sinh hoạt câu lạc bộ BlueStar. Tại đây họ được đào tạo, cập nhật kiến thức mới, chia sẻ thông tin hữu ích liên quan đến chuyên môn và có cơ hội tương tác với cán bộ đến từ khu vực y tế công.

Đảm bảo chất lượng: Cán bộ chuyên trách của bên NQXH sẽ thường xuyên đến phòng khám giám sát đảm bảo chất lượng dịch vụ và đảm bảo phòng khám thực hiện nghiêm ngặt tiêu chuẩn chất lượng lâm sàng. Hơn nữa, phòng khám còn được cải tạo, sửa sang và được hỗ trợ để đảm bảo tiêu chuẩn chất lượng.

Mua hàng hóa tập trung: Các phòng khám được mua thiết bị, vật tư y tế và thuốc men tập trung với mức giá thấp nhất và đảm bảo chất lượng (như thuốc phá thai mang thương hiệu của MSI).

Khuyến trương thương hiệu, tiếp thị xã hội và hỗ trợ khách hàng: Thông qua các chiến dịch quảng bá, tiếp thị xã hội và Tổng đài chăm sóc khách hàng, mạng lưới phòng khám nhượng quyền xã hội đang được mở rộng và phát triển mạnh mẽ. Đến tháng 6 năm 2015 mạng lưới NQXH BlueStar đã có hơn 250 phòng khám.



Nâng cao vị thế phát triển kinh tế xã hội của phụ nữ: Các phòng khám BlueStar cùng tầm nhìn với Marie Stopes về một thế giới mà mọi trẻ em sinh ra đều được mong muốn. Chúng tôi cam kết mang lại cho khách hàng nhiều sự lựa chọn và tạo cơ hội cho tất cả khách hàng tiếp cận dịch vụ chăm sóc SKSS và KHHGD. Việc cung cấp dịch vụ SKSS đã góp phần làm giảm tỷ lệ tử vong và thương tật cho các bà mẹ, mang lại các cơ hội học hành và phát triển sự nghiệp cho phụ nữ. Tiếp cận của chúng tôi chú trọng vào phụ nữ, giúp họ cải thiện cuộc sống, bình đẳng giới, và tăng cường quyền lợi kinh tế.

Khuyến khích sự tham gia của y tế tư nhân: Chương trình hỗ trợ sự phát triển và tăng trưởng của khu vực y tế tư nhân thông qua cải thiện kết quả kinh doanh của các cơ sở nhượng quyền, từ đó nuôi dưỡng sự tăng trưởng của khu vực y tế tư nhân. Các cơ sở nhượng quyền xã hội BlueStar (chủ yếu do phụ nữ làm chủ) hợp tác với các doanh nghiệp, như các nhà máy sản xuất hàng, cung cấp thông tin và dịch vụ lưu động SKSS và KHHGD cho công nhân nhà máy tại các khu công nghiệp.

Khu vực y tế tư nhân đã và đang có nhiều đóng góp to lớn vào hoạt động cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại Việt Nam. Mô hình nhượng quyền xã hội BlueStar đã có ảnh hưởng đáng kể trong chuẩn hóa chất lượng dịch vụ lâm sàng, nâng cao chất lượng dịch vụ, góp phần vào sự phát triển dịch vụ chăm sóc SKSS và KHHGD toàn diện tại Việt Nam và góp phần đạt Mục tiêu Phát triển Thiên niên kỷ. Mô hình NQXH này có thể tiếp tục được mở rộng, đóng góp vào sự phát triển của ngành y tế Việt Nam.

BlueStar trao giải thưởng thực hành tốt

Hàng năm các phòng khám sản phụ khoa trong mạng lưới NQXH BlueStar thi đua giành giải thưởng BlueStar. Tiêu chí xét thưởng dựa trên số lượng khách hàng, chỉ số năm tránh thai (CYPs), quản lý duy trì tiêu chuẩn thương hiệu (dựa vào điểm giám sát thực tế phòng khám) và đặc biệt là ý kiến đánh giá của khách hàng. Ý kiến khách hàng được thu thập thông qua hòm thư góp ý đặt tại phòng khám, phỏng vấn khách hàng tại chỗ và khách hàng bí mật.

Tác động của chương trình

Kết quả cung cấp dịch vụ

Số ca chấm dứt thai nghén an toàn	903.501
Tổng số lượt khách hàng đã phục vụ	6.035.065
Số lượt khách hàng sử dụng dịch vụ KHHGD	1.773.914
Chỉ số năm tránh thai	3.369.226

Cho đến nay, BlueStar đã ngăn ngừa:

Số ca mang thai ngoài ý muốn	504.142
Số ca tử vong mẹ	504
Số trẻ tử vong	418
Số ca phá thai không an toàn	727.610

Marie Stopes Việt Nam

P. 201-205, Nhà A1,
Khu Ngoại giao đoàn Vạn Phúc,
298 Kim Mã, quận Ba Đình,
Hà Nội, Việt Nam

Tel (84-4) 3722 5471

Fax (84-4) 3722 5503

Email admin.msivn@mariestopes.org.vn

☎ 1900 55 88 82

MARIE STOPES
VIETNAM
Children by choice, not chance

Australian
Aid