

MODULE 4

Action, changement, engagement

Nom de l'intervenant

Date

Pays



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



fhi360
THE SCIENCE OF IMPROVING LIVES

LINKAGES
Across the Continuum of HIV
Services for Key Populations

Module 4 : Objectifs d'apprentissage

À la fin de ce module, les participants seront capables de :

- Décrire la manière de créer un environnement « adapté aux populations clés »
- Identifier et documenter les stratégies et plans pour la mise en pratique de ce qu'ils ont appris pendant cette formation

-
- « Ne croyez jamais que quelques personnes bienveillantes ne peuvent pas changer le monde. Car en fait, c'est tout ce qui a jamais été. »

- Margaret Mead

Session 4.1

Session 4.1 – Suivi de la qualité de service à l'aide de LINK



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



fhi360
THE SCIENCE OF IMPROVING LIVES

LINKAGES
*Across the Continuum of HIV
Services for Key Populations*

Session 4.1 : Objectifs d'apprentissage

À la fin de ce module, les participants seront capables de :

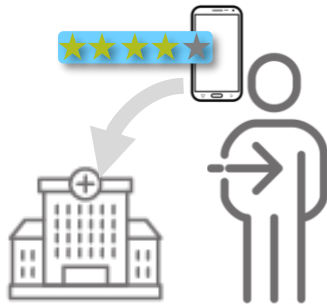
- Expliquer comment utiliser LINK pour faire le suivi de la qualité de service au fil du temps
- Définir leur propre rôle dans la façon d'aider à appliquer LINK, y compris une meilleure compréhension de la manière dont les données des professionnels de santé issues de LINK seront utilisées pour identifier les difficultés en matière de services de qualité pour les populations clés et pour les aider à planifier les améliorations

Session 4.1 : Introduction

« Ce qui est mesuré, est fait. »

- Pour gérer la qualité des services de santé destinés aux populations clés, nous devons la mesurer.
- Dans le cadre de cette session, vous examinerez la manière d'utiliser les données pour identifier les difficultés des établissements et faire un suivi des progrès accomplis dans l'offre de services de qualité aux populations clés en utilisant LINK.

Session 4.1 : Introduction à LINK



Qu'est-ce que LINK ?

- Un système de suivi technologique de la qualité de service pour les services de santé destinés aux populations clés
- Il comporte des évaluations courtes sur la qualité de service et la stigmatisation et la discrimination pour les clients/patients et les professionnels de santé
- Il aide à suivre les résultats et les succès obtenus pour éliminer les obstacles aux services destinés aux populations clés
- Il fonctionne à l'aide de SMS, des réponses vocales interactives, de discussions sur Facebook, de logiciels sur tablette et de tout un éventail de messageries

Session 4.1 : Introduction à LINK (suite)

1. Plateforme de suivi des expériences et de la stigmatisation/discrimination des patients/clients

2. Boucle de feedback entre les utilisateurs des services et les prestataires avec des données exploitables

3. Campagnes de changement comportemental avec des utilisateurs et prestataires de services

Session 4.1 : Introduction à LINK (suite)

Comment les évaluations LINK sont-elles effectuées ?

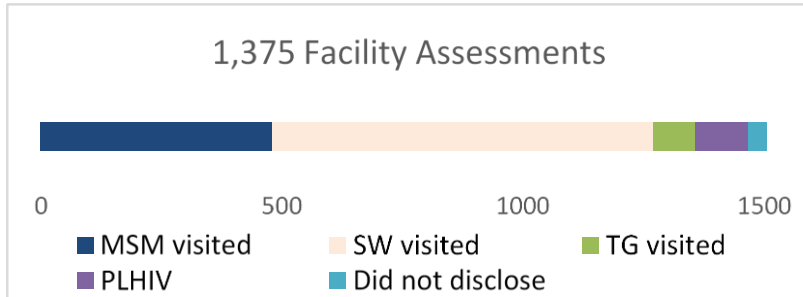
- Gratuites et anonymes
- À l'aide de formulaires ou d'outils en ligne
- Il est demandé aux professionnels de santé de remplir le formulaire au moins chaque trimestre
- Le feedback peut être communiqué aux professionnels de santé concernant leurs progrès

Un exemple d'une partie de tableau de bord LINK figure sur la diapositive suivante.



Summary

Recommendations & Analysis



Great Job – your facilities are performing well. Some recommendations to improve services include:

- **Clients are mostly concerned the quality of counseling services and wait time, consider various operational options and supportive supervision interventions.**
- **Potential clients that have not visited a facility are more worried about stigma and discrimination than quality of services, consider refreshing your health workers knowledge on the importance of reducing stigma and discrimination.**



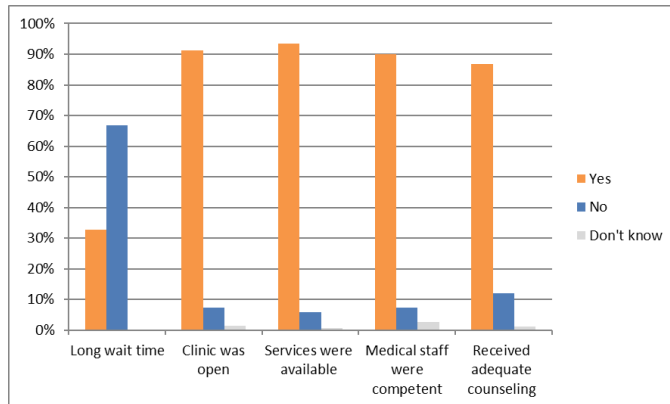
Assessment 1- Facility Experiences



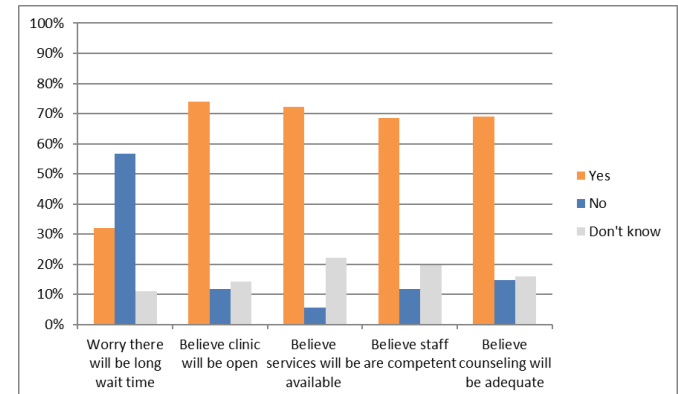
Assessment 2- Facility Perceived Issues

Overall Service Quality Measures

Service Quality: Experiences at Facilities



Service Quality: Perceived Experiences at Facilities



Session 4.1: Discussion guidée

- Que pensez-vous du système LINK et de la méthode d'auto-évaluation? Qu'en est-il du nombre de questions et de la longueur des auto-évaluations?
- Cette auto-évaluation vous aidera-t-elle à faire le suivi des progrès que vous avez accomplis pour améliorer les services?
- Comment utiliserez-vous ces données?
- Vous sentez-vous à l'aise pour répondre aux questions LINK chaque trimestre?

Session 4.1 : Messages clefs

- LINK a été conçu par LINKAGES en tant que système de suivi de la qualité des services de santé du point de vue des populations clés et des professionnels de santé.
- Ces données sont collectées pour :
 - Cibler les informations et suivre les résultats d'interventions comme les formations des professionnels de santé
 - Lancer un système de boucle de feedback parmi les clients, le personnel de projet/les organisations communautaires et les prestataires afin d'améliorer les services de santé
 - Mobiliser les prestataires et patients/clients en permanence, par le biais de SMS pour inciter à assurer des prestations de service de haute qualité et à avoir des comportements sanitaires positifs

Session 4.2

Création d'un environnement clinique adapté aux populations clés



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



fhi360
THE SCIENCE OF IMPROVING LIVES

LINKAGES
*Across the Continuum of HIV
Services for Key Populations*

Session 4.2 : Objectifs d'apprentissage

À la fin de ce module, les participants seront capables de :

- Expliquer les principaux éléments des services adaptés aux populations clés pertinents par rapport à leurs rôles professionnels et aux établissements sanitaires où ils travaillent afin de dispenser des soins plus efficaces auprès des populations clés
- Utiliser ces informations et mes nouvelles connaissances acquises pour guider la planification d'action.

Session 4.2 : Introduction

- Les services adaptés aux populations clés impliquent une approche personnalisée pour répondre aux besoins individuels, suivre les principes internationaux des droits humains et satisfaire aux directives gouvernementales et médicales.
- Il faut comprendre ce qui fait que les services sont « adaptés aux populations clés » pour mettre en œuvre des changements plus ou moins importants dans le cadre des institutions afin d'améliorer la qualité des soins pour les populations clés.
- Ces améliorations reposent sur une motivation et un engagement personnel pour influencer les changements d'attitudes, de comportements et de valeurs.

Session 4.2 : Brainstorming sur les caractéristiques des services adaptés aux populations clés

1. Imaginer un établissement qui est vraiment adapté aux populations clés du point de vue d'un HSH (ou un autre membre d'une population clé qui est client). À quoi ressemble cet établissement ? Comment cette personne est-elle traitée ? Comment ces services sont-ils dispensés et organisés ? Quelles sont les autres caractéristiques des soins ?
2. Imaginer un établissement de santé qui est vraiment adapté aux populations clés du point de vue d'un prestataire de soins. À quoi ressemble cet établissement ? Comment ce prestataire de soins est-il soutenu ? Comment ces services sont-ils dispensés et organisés ? Quelles sont les autres caractéristiques des soins ?

Session 4.2 : Réflexion personnelle

- Est-ce que vous vous souvenez d'une histoire motivante à propos d'une personne (ou de vous-même) qui a affronté la stigmatisation et a lutté pour le changement dans votre établissement de santé/bureau/lieu de travail ?
- Pouvez-vous identifier des priorités visant à combattre la stigmatisation et des actions clés dans votre établissement de santé/bureau/lieu de travail pour catalyser les changements afin de promouvoir des services adaptés aux populations clés ?

Session 4.3

Élaboration d'un plan d'action au sein de l'établissement de santé



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



fhi360
THE SCIENCE OF IMPROVING LIVES

LINKAGES
*Across the Continuum of HIV
Services for Key Populations*

Session 4.3 : Objectif d'apprentissage

À la fin de ce module, les participants seront capables de :

- Décrire leurs plans d'action pour transformer leurs établissements en « milieux adaptés aux populations clés » et fournir des services plus efficaces aux populations clés

Session 4.3 : Introduction

- Les populations clés sont confrontées à de nombreuses difficultés en matière d'accès aux services de santé et de soins liés au VIH et autres.
- Chacun a un rôle à jouer pour faire en sorte que ces services soient plus « adaptés aux populations clés. »
- Les plans d'action individuels élaborés aujourd'hui doivent s'appuyer sur ce que vous avez appris tout au long de cette semaine, y compris en identifiant et en renforçant les compétences dont vous avez besoin pour vous améliorer davantage.

Session 4.3 : Feedback et discussion en groupe

- Quelle a été la partie la plus difficile de la planification d'action ? Quelle a été la partie la plus facile ?
- Avez-vous anticipé des obstacles majeurs à la mise en oeuvre des changements que vous avez prévus d'appliquer ?
- Quels changements avez-vous prévu de mettre en oeuvre immédiatement ?
- Y a-t-il des domaines qui nécessitent un soutien technique ou autre pour opérer ces changements ?

MODULE 4

Action, changement et engagement

Conclusions



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



fhi360
THE SCIENCE OF IMPROVING LIVES

LINKAGES
*Across the Continuum of HIV
Services for Key Populations*

Messages clés

- Tout le monde a un rôle à jouer pour améliorer les soins, le traitement et les services liés au VIH pour les populations clés.
- Participez à la campagne *Health4All* pour un suivi permanent des progrès que vous avez accomplis et pour obtenir des informations sur les meilleures pratiques en matière de prévention, de traitement et de soins pour les populations clés.
- LINK peut aider à soutenir le suivi et la qualité des services, en utilisant des données pour mieux cibler les efforts, améliorer l'engagement et renforcer les boucles de feedback.

À suivre :

Séance de clôture

Évaluation et questionnaire post-test



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



fhi360
THE SCIENCE OF IMPROVING LIVES

LINKAGES
*Across the Continuum of HIV
Services for Key Populations*

Restez connecté avec LINKAGES

- Suivez LINKAGES sur Twitter :
 www.twitter.com/LINKAGESproject
- Aimez le projet sur Facebook :
 www.facebook.com/LINKAGESproject
- Abonnez-vous au blog LINKAGES
www.linkagesproject.wordpress.com
- [Abonnez-vous](#) à la e-newsletter trimestrielle de [LINK](#)
du projet LINKAGES
- Consultez le [recueil](#) trimestriel de LINKAGES

Remerciements



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



 **LINKAGES**
*Across the Continuum of HIV
Services for Key Populations*

fhi360
THE SCIENCE OF IMPROVING LIVES

 **pact** building
local
promise.


IntraHealth
INTERNATIONAL
Because Health Workers Save Lives.



UNC
GILLINGS SCHOOL OF
GLOBAL PUBLIC HEALTH