

# Formation Complète

28 juin – 21 juillet 2022

PRÉSENTÉ PAR GAVI, WHO, UNICEF & US  
CDC



# Stratégies pour créer une expérience de service de vaccination positive et centrée sur la personne.

Lisa Oot  
Agente technique principale  
John Snow International





# Résumé

1. Vue d'ensemble de l'expérience de service
2. Aperçu des composantes de l'expérience de service
3. Cas concrets du Ghana et du Népal
4. Principes fondamentaux





# Objectifs d'apprentissage

Les participants seront capables de :

- Expliquer les éléments constituant l'expérience de service de vaccination.
- Explorer les façons d'intégrer les éléments de l'expérience de service dans leur travail.
- Proposer des idées sur comment l'expérience de service peut être appliquée à leur travail.



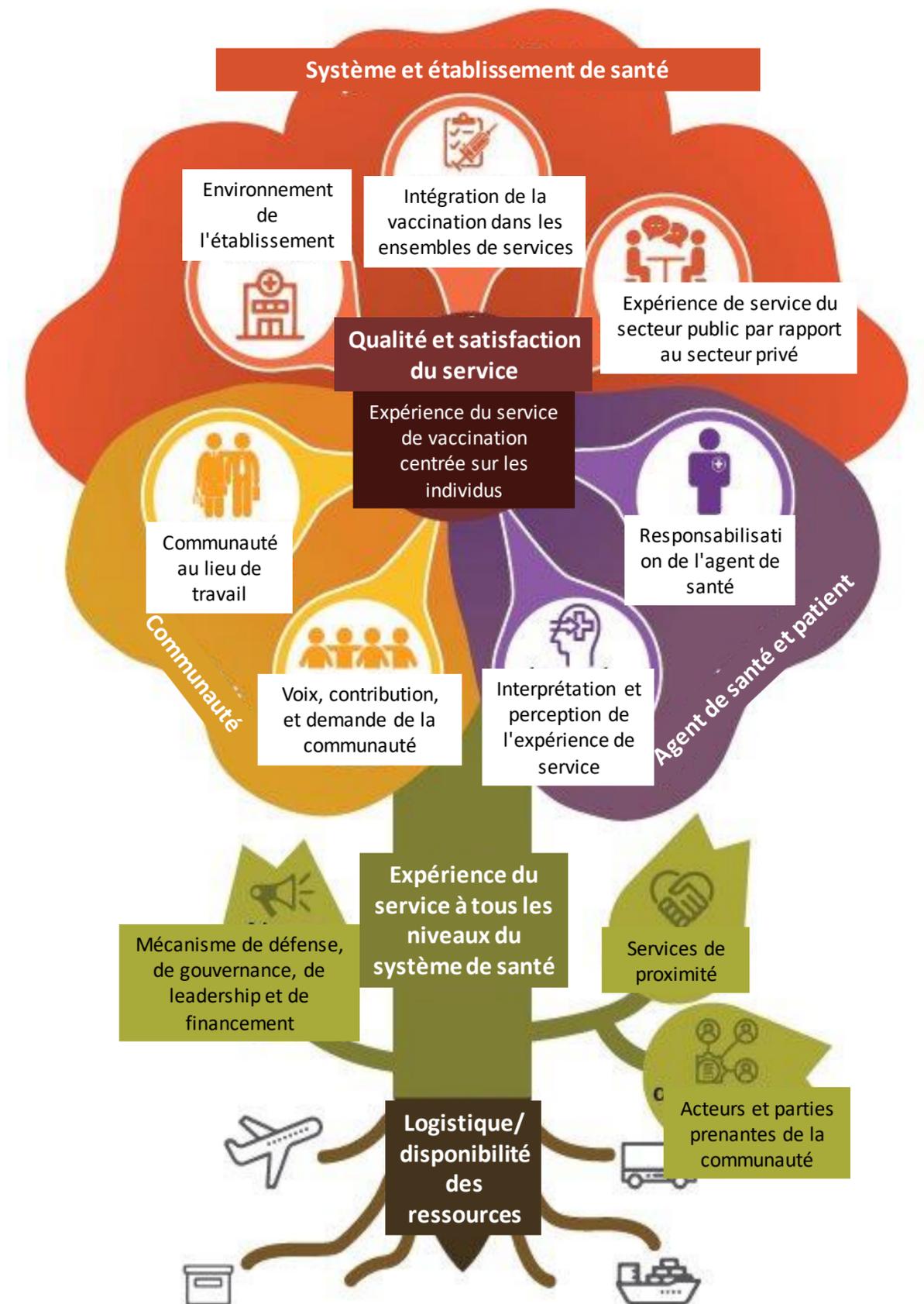


# Énoncé du problème :

*Les inégalités dans la couverture vaccinale ont souligné le rôle crucial de la création de la demande et la nécessité d'un modèle de vaccination centré sur la personne, dans lequel les services doivent être rapprochés des gens en améliorant la qualité et la transparence des services, en tenant compte des perspectives et des besoins du personnel de santé et des clients, et en attirant les gens vers les services grâce à l'engagement communautaire et au développement d'une norme sociale. Le pont entre ces deux composantes est l'expérience du service de vaccination.*



# Composants principaux d'une expérience de service de vaccination positive et centrée sur la personne





# Les systèmes et les établissements de santé

# Environnement de l'établissement



Karen Kasmauski/MCSP

- Milieu accueillant, apaisant et sûr.
- État et gestion de l'établissement : aspect, ambiance, propreté, ordre.
- Équipement et organisation de la séance.
- Possibilité de stocker les vaccins et de conserver les registres.
- Ghana : Manque d'installations de la chaîne du froid au niveau primaire --> les agents sanitaires doivent parcourir 3 km pour obtenir des vaccins de l'entrepôt frigorifique aux centres de prestation de services.
- Intimité pendant les séances de vaccination.

# Intégration de la vaccination dans un paquet de services

**" Quand on pense à la qualité des soins, on oublie souvent la qualité des soins dans l'intégration des services. "**

- Livraison intégrée pour répondre aux besoins des patients
  - Manque de temps de la part du patient obligeant à l'intégration.
  - Faisabilité et limitations structurelles ( ex : compétence de l'établissement de santé , capacité à fournir des services tels que la sensibilisation)
- Explorer les points d'entrée et de convergence pour la vaccination pouvant affecter l'expérience du service.
- Il est nécessaire d'étudier comment la qualité de l'intégration de la vaccination et des autres services est :
  - perçue par les agents de santé, les patients et les communautés et
  - comment la qualité est déterminée par rapport aux attentes/perceptions:
- Les interactions entre les prestataires de services et les patients peuvent être compromises par l'intégration.
  - La routine et les longues heures de prestation de services, combinées à des exigences inégalées en matière de personnel et de rémunération, peuvent stresser les prestataires de services.



# Expérience du service public vs. service privé

« La prestation de services de vaccination sera de plus en plus concentrée dans le secteur privé, pas moins, au fil du temps. Actuellement, nous avons une occasion unique de réfléchir à cette question. Certains pays sont bien avancés dans le développement de leur secteur privé et nous pouvons nous inspirer de ces expériences pour redéfinir notre vision de la prestation de services de vaccination dans le secteur privé. »

*Raisons pour lesquelles certains clients vont chez l'un ou chez l'autre.*

## Établiss -ement privé

- Propreté
- Praticité (ils ont obtenu ce qu'ils voulaient)
- Délai d'attente court
- Courtois et respectueux

Nécessité de standardiser les normes techniques de soins

## Établiss -ement public

- Meilleure qualité médicale
- Conseils complets
- Meilleur dépistage

Nécessité d'améliorer les relations interpersonnelles et l'efficacité





# L'agent de santé et le client

# Renforcement des capacités des agents de santé

## Renforcement des capacités

- Emploi d'approches de formation initiale, continue et de formation mixte pour s'assurer que les agents de santé ont confiance dans les aspects cliniques du travail -> meilleure communication avec le client et une expérience plus positive pour les deux.
- Supervision de retour et de soutien - un investissement minimal dans la formation sur des aspects techniques spécifiques est apprécié et peut améliorer la qualité des soins.
- Création d'un environnement d'apprentissage, en particulier pour les jeunes agents de santé affectés dans des zones reculées (mentorat par les pairs).
- Formation sur la prévention et le contrôle des infections (PCI), notamment avec les anti-vaccins.

## La motivation

- Reconnaissance simple des performances des meilleurs employés.
- Renforcement des capacités des gestionnaires de la santé afin qu'ils puissent apporter un bon soutien aux agents de santé ; l'expérience de service des agents de santé peut s'améliorer s'ils se sentent bien accompagnés.
- Respecter le travail et être à l'écoute de leurs voix.
- Proposer des incitations, comme une assurance médicale gratuite.
- Assurer le transport des personnes qui participent aux séances de sensibilisation à la vaccination ainsi qu'un lieu d'hébergement pour ceux qui ne sont pas de la région.
- Assurer la sécurité des agents de santé qui doivent parcourir de longues distances à pied..



# Interprétation et perception de l'expérience de service

Quand les agents de santé sont soutenus par le système dans leur travail, ils l'apprécient davantage et ne sentent pas que l'éducation sanitaire ou l'engagement avec le patient est une charge. Ils se voient comme les premiers responsables de la promotion de la santé et de l'éducation des patients.

Le renforcement des capacités du personnel de santé en matière de PCI est souligné comme un élément clé pour améliorer l'interprétation ou la perception de l'expérience de service.

Les critères d'interprétation et de perception de l'expérience de service par le patient sont les suivants:

- La praticité
- Le respect et la dignité des soins
- L'attitude et la communication du prestataire
- Un haut niveau de concordance des caractéristiques sociales (par exemple, l'âge, le sexe, l'éducation et le statut socio-économique) entre les patients et les prestataires se traduit par une plus grande satisfaction à l'égard des soins.

L'interprétation et la perception de l'expérience de service par le prestataire sont influencées par:

- Le nombre d'employés
- Le mentorat par les pairs
- Le référentiel en ligne
- Le soutien du système de santé





# La communauté

# Voix, contribution et demande de la communauté

Les outils de planification et d'établissement de rapports existants risquent de ne pas prendre en compte l'avis de la communauté.

- Adapter les services aux attentes et perceptions des services pour favoriser l'amélioration de la qualité.
- Veiller à ce que la communauté soit impliquée dans la conception et la mise en œuvre des interventions (ex. RED/REC, HCD).
- Soutenir le fonctionnement des comités de santé et de cogestion permettant à la communauté de participer à la planification et au suivi des programmes de santé.
  - Certains membres des comités ne représentent pas la communauté, ce qui affaiblit la reconnaissance et le fonctionnement de ces comités.
  - Les comités fonctionnels mobilisent la population en faveur de la demande mais la réponse du secteur est insuffisante.



# Voix, contribution et demande de la communauté

- Proposer aux communautés un forum pour exprimer leurs demandes et exiger que le système de santé rende compte de ce qui a été promis :
- Encourager le retour d'information et les cycles de remontée d'information
- Créer la confiance et gérer les attentes ensemble
- Ne pas promettre ce qui ne pourra pas être tenu

Engagement de la communauté dans le contrôle de la qualité de la prestation de services

Grâce aux comités de santé, la communauté participe à l'évaluation et à la responsabilisation des professionnels de santé de manière transparente.

Cartes de notation communautaire et cartes de satisfaction de la SMNE.

Enquête de fin de programme de vaccination + Entretiens de fin de programme avec les clients

Communication avec les agents de la santé

Groupe des pères  
Groupe des mères



# Communauté de travail

Il existe quelque chose d'intangible et d'intrinsèque dans le fait qu'un médecin se porte volontaire pour travailler avec les agents des établissements de santé, ce qui nous a semblé être une incitation. Ce n'est pas seulement le fait que quelqu'un s'intéresse à eux en tant qu'individus, mais aussi l'idée qu'un expert veut me soutenir, me traiter comme un pair. Nous sommes tous des prestataires de soins de santé et nous allons travailler ensemble pour trouver des solutions afin d'améliorer la situation.

- Prendre en compte l'écosystème des prestataires de soins de santé de manière holistique.
- Cultiver un esprit de communauté entre les prestataires de santé et le système de santé, ainsi qu'entre les prestataires eux-mêmes.
- Un encadrement de soutien est identifié comme une intervention clé pour favoriser l'échange entre les agents de santé et le renforcement des capacités.
- Structurer l'apprentissage par les pairs et l'apprentissage interactif/collaboratif en tant que communauté :
  - Dans le cadre d'un hôpital avec beaucoup de personnel
  - Entre agents de santé de plusieurs hôpitaux lors de réunions d'évaluation.
  - Par WhatsApp, pour échanger des idées, partager des informations, s'engager dans un mentorat informel entre pairs et discuter de cas.

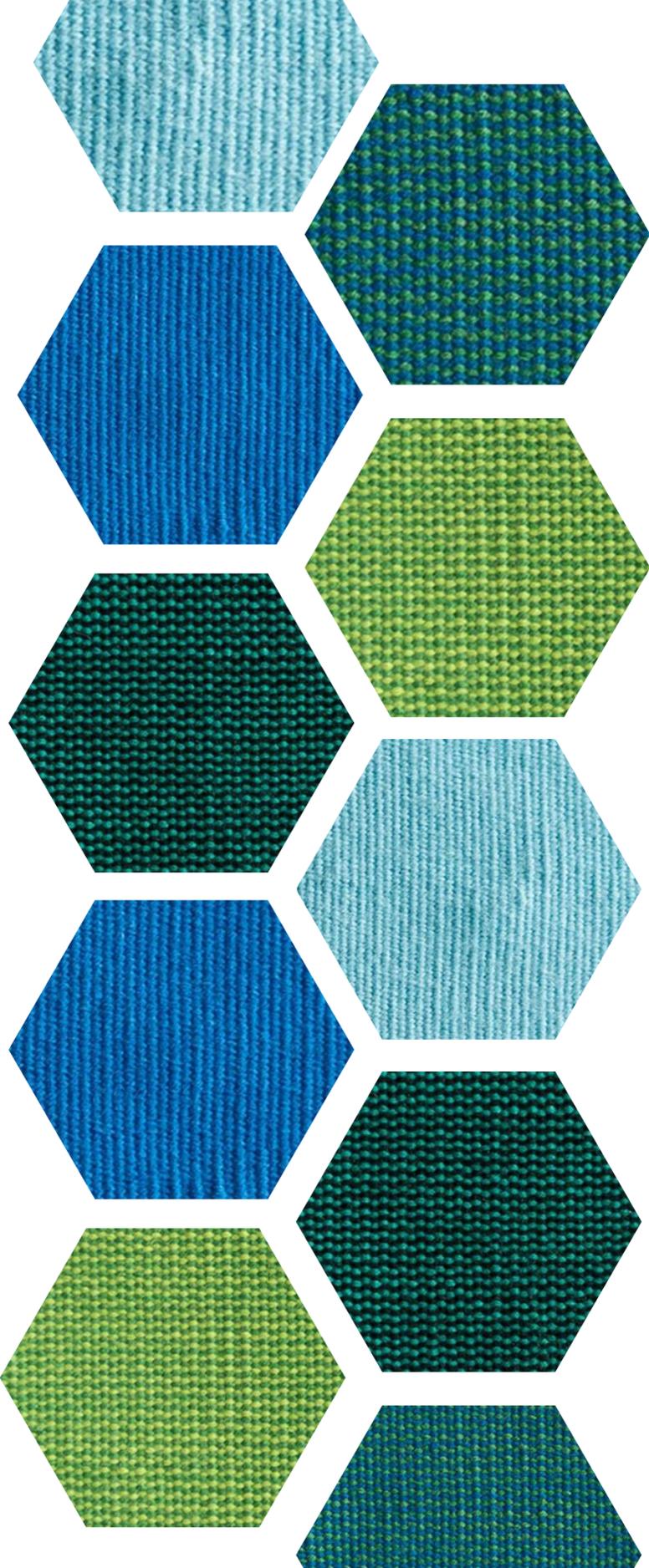


# Qualité des interactions et des services fournis

- La qualité de la vaccination doit être définie et les normes comprises.
  - Les normes OMS sur la qualité des soins, bien qu'elles ne soient pas spécifiques à la vaccination, peuvent servir d'outil et de point de départ utiles.
  - Le réseau de qualité des soins étudie actuellement la manière d'appliquer ces normes au niveau communautaire (pour l'instant, elles s'arrêtent au niveau des soins primaires).
  - IHI *Psychology of Change Framework*, un livre blanc qui fournit des perspectives et des concepts précieux pour comprendre comment les efforts d'amélioration de la qualité peuvent réussir dans les systèmes de santé.

**« La qualité doit être au cœur de tout ce que nous faisons. »**





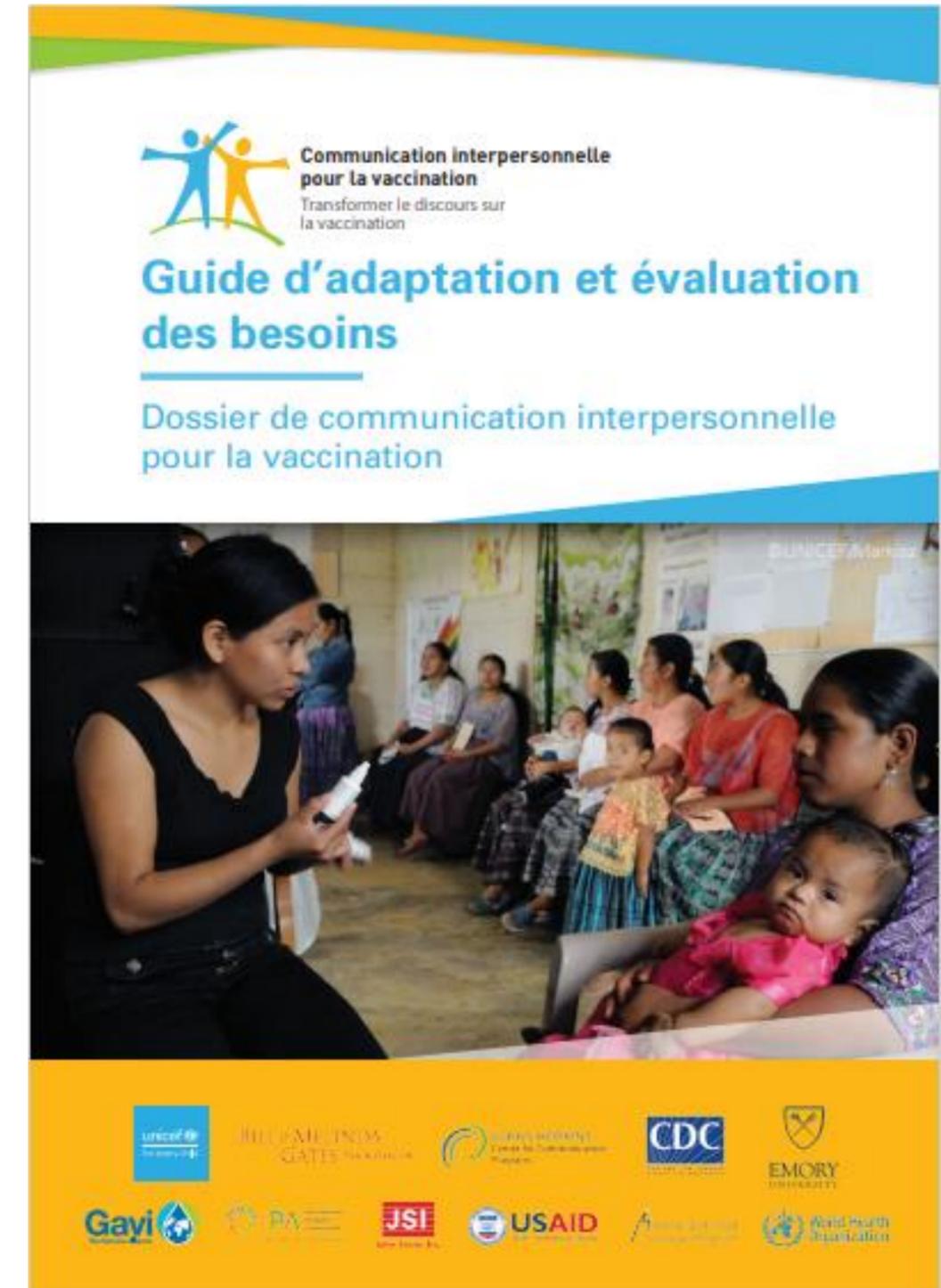
# Les réalités du terrain



# La qualité de l'interaction et du service rendu

« La qualité de l'interaction est un élément très important mais qui doit être amélioré ; le volet conseil est très faible. »

- Des parents ne posent pas de questions en raison de la mauvaise attitude des agents de santé ; ils craignent la réaction de ces derniers.
- Les barrières liées à la langue, à l'alphabétisation et à la culture affectent la PCI.
- L'accent est mis sur les compétences en PCI, vs le mentorat, vs les compétences cliniques.
  - Les indicateurs d'amélioration de la qualité portent sur les résultats escomptés et non sur le renforcement de la conviction que les agents de santé peuvent en faire plus et qu'il est important d'améliorer l'interaction.
  - Qui vérifie que le prestataire respecte les compétences de qualité ?
  - Les mentors et/ou les superviseurs doivent être capables de surveiller et d'aider efficacement les prestataires à améliorer ces compétences.



Source: IPC/I Package



# L'expérience du Ghana

## Environnement des établissements



Hospital by ProSymbols, Noun Project

### Perception de la qualité de l'environnement de l'établissement

- L'expérience de l'agent de santé dans une ambiance agréable crée un sentiment de "respect" chez les clients.
- L'environnement de l'établissement peut déprécier l'agent de santé, amenant le client à ne pas suivre entièrement ses instructions.

### Manque d'installations de la chaîne du froid

- L'indisponibilité des installations de la chaîne du froid au niveau primaire et dans les sites affecte la prestation des soins en temps voulu. Disposition et accessibilité d'une logistique adéquate. Les agents de santé parcourent parfois environ 3 km pour apporter les vaccins de l'entrepôt frigorifique aux sites de prestation de services.
- Nécessité de décentraliser les entrepôts frigorifiques, notamment au niveau des soins de santé primaires.

### En voici quelques suggestions :

Intégrer un service holistique pour les installations mères/bébés ( ex : vestiaires ; salles d'allaitement ; aires de jeux pour les tout petits bien portants ; installations d'assainissement de l'eau). Un plaidoyer conjoint avec les programmes WASH pour soutenir les partenariats visant à améliorer l'eau et l'assainissement dans les établissements de santé.



# L'expérience du Ghana

## Interprétation et perception de l'expérience de service

Les mécanismes de feedback permettant de suivre ou de déterminer si les clients sont satisfaits des services de vaccination n'existent pas de manière formelle.

Avec l'intégration de la vaccination dans d'autres services, les processus de rétroaction/surveillance existants suivants peuvent également s'appliquer à la vaccination.

Contrôles cliniques périodiques des plaintes et des demandes des clients dans les services de consultations externes.

Séances de contrôle individuelles entre le client et le prestataire de services sur l'état et les expériences du client (souvent anecdotiques).

Exercices périodiques de suivi du projet menés par les I/NGO

Engagement communautaire des prestataires de services de santé (ex : lors des *durbars* de santé communautaire)



# L'expérience du Népal

## Plaidoyer, gouvernance, leadership et mécanisme de financement

"Le Népal doit  
appliquer  
correctement la loi  
sur la vaccination".

- Inciter le gouvernement à allouer un budget aux activités de stimulation de la demande ; ce budget est inexistant pour le moment.
- Un plaidoyer sur l'importance de la vaccination est nécessaire à tous les niveaux au sein du nouveau système fédéral pour développer l'appropriation et le leadership dans leur programme et pour que le budget soit alloué aux activités de vaccination :
  - L'élaboration et la mise en œuvre d'une stratégie de communication sur la vaccination sont nécessaires pour relancer le programme de vaccination au sein du nouveau système fédéral.

Nouveau  
thème

Le Népal est le premier pays de la Région Sud-Est de l'Asie à avoir adopté la loi sur la vaccination (2015/16) et le règlement sur la vaccination (2016/17), qui reconnaissent la vaccination comme un droit pour tous les enfants. Cette loi vise à réglementer les établissements de santé privés et à contrôler la qualité des services grâce à une inscription obligatoire auprès du gouvernement avant de commencer à fournir des services. Sur la base de la loi de 2015 sur la vaccination nationale, avant l'administration du vaccin, le vaccinateur doit donner des informations concernant la nature du vaccin, ses avantages et les risques éventuels associés au vaccin.



# L'expérience du Népal

## Autonomisation des agents de santé

### Solutions locales pour la sûreté et la sécurité :

Lors d'activités de sensibilisation à distance ou de visites à domicile, le village offre une personne de soutien.

### Le système de santé

- Distribue des équipements et des provisions de qualité en temps voulu
- Affecte le personnel aux bons postes au sein du système
- Précise les options de carrière et donne des conseils sur les promotions
- Communique aux agents de santé des informations techniques pertinentes par le biais de différents mécanismes de communication.

### Satisfaction au travail

- Respecter leur travail et écouter leur voix
- Offrir des incitations, comme une assurance médicale gratuite
- Organiser le transport pour mener des séances de sensibilisation à la vaccination.
- Assurer la sécurité des agents de santé qui doivent parcourir de longues distances à pied
- Créer un environnement d'apprentissage, notamment pour les jeunes agents de santé affectés dans des zones éloignées.





# 3 Principes de base pour l'expérience de service

1. Nous devons valoriser et intégrer les communautés que nous servons dans les programmes de vaccination.
2. Nous devons reconnaître que la qualité des services commence par la garantie que les agents de santé peuvent faire leur travail, et le faire bien.
3. Nous commençons tout juste à comprendre (et à mesurer) ce que l'on peut obtenir en s'attaquant aux différents éléments de l'expérience de service.



# Stratégies pour différents agents de santé

- Agents de première ligne :

- Respectez le soignant. Assurez-vous que le soignant comprend les risques et les avantages.
- Soyez à l'écoute pour vous assurer de comprendre ce que vous entendez.
- Posez des questions ouvertes.

- Superviseurs encourageants :

- Encouragez les bonnes pratiques et identifiez et traitez les domaines à améliorer.
- Contrôler et évaluer les services de vaccination pour s'assurer que les besoins liés au travail des agents de première ligne sont satisfaits.

- Responsables de programmes :

- Établir et gérer un réseau d'organisations responsables du suivi et de l'évaluation.
- Développer un plan de travail annuel de suivi et d'évaluation





# Références et ressources clés

[Strengthening Immunization Service Experience: Global, Regional, and Country Insight Gathering](#)



# Travail de Groupe





# Exercice en Groupe

## Les étapes de l'activité en sous-groupe:

- Les participants lisent à tour de rôle et à haute voix des sections de l'étude de cas..
- Question de discussion 1 : Comment la COVID-19 a-t-elle influencé la pratique de la vaccination systématique dans cette famille ? Comment a-t-elle changé la dynamique de la cellule familiale ?
- Question de discussion 2 : Quels sont les domaines qui pourraient être améliorés dans l'établissement de santé afin d'améliorer l'expérience de service pour Alma ? En quoi ces aspects se rapportent-ils au cadre de l'expérience de service ?
- Question de discussion 3 : Quels facteurs auraient pu avoir un impact sur la capacité de l'agent de santé à fournir une expérience de service positive à Alma et ses enfants ?
- Question de discussion 4 : Quelles sont vos idées pour améliorer l'expérience de service et renforcer la capacité des agents de santé à fournir de bons soins ?
- Associez ces idées au cadre de l'expérience de service..