

Annexe A

Canevas de rapport d'évaluation communautaire par fokontany

Thèmes	Nombre de participants		Non satis fait	Moyen	Satis fait	Taux antérieur de satisfaits (%)	Changement observé	Problèmes	Solutions	Marquer X les activités planifiées par le Fokontany
	Homme	Femme								
A. RAPPORT D'EVALUATION DES SERVICES OFFERTS PAR LES AC										
1. Accueil et prise en charge										
2. Médicaments										
3. Environnement de travail										
B. RAPPORT D'EVALUATION DES SERVICES OFFERTS PAR LE CSB										
1. Accueil et prise en charge										
2. Médicaments										
3. Environnement de travail										
C. RAPPORT D'EVALUATION DE LA PRISE DE RESPONSABILITE DE L'HOMME ET DE LA FEMME EN MATIERE DE SANTE										
Collaboration entre homme et femme										

COMMUNE: _____ FOKONTANY : _____ DATE DE REUNION: _____

Nom et signature du président de réunion _____

Annexe B

Grille d'auto-évaluation CCDS

Questions d'auto-évaluation		Nombre de répondants		A résoudre (Marquer X)
		Oui	Non	
1	Est-ce que le membre CCDS a rapporté à la communauté ou affiché les décisions prises après la dernière réunion ?			
2	Est-ce que le membre CCDS a suivi et appuyé la mise en œuvre du plan d'action antérieur ?			
3	Est-ce qu'une collaboration entre CCDS, AC, CSB, leaders religieux, associations, leaders de jeunes...existe en matière de santé ?			
4	Est-ce que le CSB a appuyé et suivi les services des AC ?			
5	Existe-t-il une organisation communautaire dans la référence des malades et des parturientes vers le CSB ?			
6	Est-ce que le membre CCDS a appuyé la réunion d'évaluation communautaire des services de santé au niveau du fokontany?			
7	Existe-t-il un plan d'assainissement et d'amélioration de l'environnement au niveau du fokontany (eau potable, lavage des mains au savon, latrines, propreté...)?			
8	Est-ce que le membre CCDS est modèle dans l'utilisation de latrine et dans la pratique du lavage des mains au savon et dans le respect de la propreté ?			
9	Concernant la prise de responsabilité entre l'homme et la femme :est-ce que le membre CCDS l'applique et l'encourage au niveau de la société ?			
10	Etions-nous satisfaits de notre prise de responsabilité dans l'amélioration de la santé ?			
TOTAL/SCORE CCDS				

<p>Score > 71% = Classe A</p> <p>« Les résultats sont satisfaisants et méritent d'être poursuivis. »</p>	<p>Compris entre 51% et 70% = Classe B</p> <p>« Les résultats sont moyens. Ce n'est pas ni bien, ni insuffisant. »</p>	<p>Score < 50% = Classe C</p> <p>« Les résultats sont insuffisants et nécessitent beaucoup plus d'efforts. »</p>
---	--	---

Annexe C

L'index qualité

INDEX QUALITE : MESURE DE LA PERFORMANCE DES SERVICES DE SANTE A BASE COMMUNAUTAIRE

L'index qualité est un outil de mesure de performance des services de santé à base communautaire à un temps T. La performance est évaluée à partir de cinq déterminants qui sont détaillés dans le tableau suivant. La mesure s'effectue à travers une revue documentaire suivant un système de notation.

Tableau 1 : Méthodologie d'application de l'index qualité

Déterminants	Indicateurs et mode de calcul	Système de notation	Sources d'information
Couverture des fokontany >5km en AC	Taux de couverture des fokontany (fkt) >5km en AC (ACE1, ACE2, ACM1, ACM2) dans une commune= $\frac{\text{Nombre Fkt}>5\text{km couverts en AC} * 100}{\text{nombre total de fkt}>5\text{km dans la commune}}$	Echelle ordinaire (0 à 2)	Rapports de formation
Compétences des AC	Proportion des AC (ACE1, ACE2, ACM1, ACM2) classés A+B ¹ dans les résultats de post-tests $\frac{\text{Nombre AC formés classés A+B} * 100}{\text{nombre total AC formés dans la commune}}$	Echelle ordinaire (0 à 2)	Rapports de formation
	Proportion des AC (ACE1, ACE2, ACM1, ACM2) classés A+B dans les résultats de supervision $\frac{\text{Nombre AC supervisés classés A+B} * 100}{\text{nombre total AC supervisés dans la commune}}$	Echelle ordinaire (0 à 2)	Rapports de supervision
Adéquation des ressources	Proportion des AC (ACE1, ACE2, ACM1, ACM2) ayant des ressources adéquates en équipements ² , matériels IEC ³ , produits de santé, outils de gestion	Echelle ordinaire (0 à 2)	Rapports de supervision

¹ Classe A quand le score de performance est supérieur ou égal à 70% : c'est-à-dire que le service offert par l'AC respecte les normes et standards requis. Classe B quand le score est > 50% et < 70% : c'est-à-dire que le service offert par l'AC respecte les normes et standards requis, mais présente quelques défaillances dans le domaine de gestion des données ou dans le counseling

² Equipements = job aids + MUAC/balance pour ACE1, Timer, TDR et boîte de sécurité pour ACE2, checklist et fiche BERCER pour ACM1, checklist, fiche BERCER et boîte de sécurité pour ACM2

³ Matériels IEC = carnets de santé pour tous les AC, van de méthodes et affiche verte pour ACM

	<u>Nombre AC ayant des ressources complètes *100</u> nombre total AC dans la commune		
Organisation de services par la communauté	Existence d'une sensibilisation dans la commune (IEC, Radio, SRA, CLTS). Existence d'activités de qualité sociale ⁴ Fonctionnalité du système d'approvisionnement Fonctionnalité du système de rapportage	Echelle dichotomique (0 ou 1)	Rapports mensuels des activités, Rapports qualité sociale Fiches vertes, Rapports ONG
Utilisation de services	Moyenne UR de la commune (≥ 10 , 1 à 10, < 1)	Echelle ordinale (0 à 2)	Rapports mensuels des activités
	Taux de perdue de vue en PF ($< 10\%$, entre 10 à 20%, $> 20\%$)		
	Moyenne pesées par AC (≥ 10 , 1 à 10, < 1)		
	Taux de référence des bandes rouges ($> 70\%$, entre 50% à 70%, $< 50\%$) = (nombre de BR référés/nombre total de BR)*100		
Existence de prise en charge des maladies de l'enfant	Echelle dichotomique (0 ou 1)		

Le traitement des résultats d'application de l'Index Qualité s'effectue sur le tableau Excel. La performance générale des services de santé à base communautaire se calcule selon le système de pondération ci-dessous.

Tableau 2 : Le système de pondération

Déterminants	Coefficient	Justifications
Couverture des fokontany >5km en AC	1	Ces déterminants relèvent plutôt du projet
Compétences des AC		
Adéquation des ressources		
Organisation de services par la communauté	3	Ce déterminant est la base de la gestion de la qualité des services de santé à base communautaire et de la performance du système de santé communautaire
Utilisation de services	2	Ce déterminant reflète la satisfaction des usagers

La performance de chaque commune est classée en trois niveaux : satisfaisant, moyen et insuffisant.

- ✓ niveau satisfaisant quand le score total des déterminants est supérieur ou égal à 70%
- ✓ niveau moyen quand le score total des déterminants est compris entre 50% et 70%.
- ✓ niveau insuffisant quand le score total des déterminants est inférieur ou égal à 50%.

Après des séries de test de sensibilité de l'outil, l'Index Qualité a été appliquée sur les KMs ayant des AC formés en 2010. A partir de 2011, l'application a été effective sur les 800KMs. Comme elle a été réalisée tous les six mois, cinq applications ont été effectuées.

⁴ Les activités de qualité sociale consistent à organiser des réunions d'évaluation communautaire sur l'offre de services de santé, des séances d'auto-évaluation CCDS sur leur rôle et responsabilités, de l'élaboration et de l'exécution des plans d'action communautaire en réponse aux besoins communautaires.

Annexe D

Questionnaires pour les visites de sites de la qualité sociale

GUIDE DE DISCUSSION : CCDS

Santénet2, Mars 2013

DATE

JJ

AA

HEURE DEBUT

HR

MIN

HEURE FIN

HR

MIN

Collecteur de données	
Site	

I. ROLES & RESPONSABILITES

1. Comment vous voyez le rôle et les responsabilités de CCDS ?

2. Comment le CCDS assure que la communauté est représentée?

3. Quelle est la motivation pour participer dans le CCDS?

II. SOUTIEN

4. Qui soutient le CCDS?

5. Comment ces personnes soutiennent les CCDS ?

6. Est-ce que vous avez besoin de plus de soutien?

III. ENGAGEMENT

7. Qu'est-ce que vous faites pour comprendre les besoins de la communauté ?

8. Dans quelle mesure, les besoins collectés sont effectivement discutés/résolus ?

REUNIONS D'ÉVALUATION COMMUNAUTAIRE

9. Est-ce que vous faites les réunions d'évaluation communautaire ? Si oui, dans combien des fokontany ? Si non, pourquoi pas ?

10. Comment appréciez-vous les réunions communautaires ?

AUTO-EVALUATIONS CCDS

11. Quel est votre appréciation des auto-évaluations CCDS ?

ELABORATION DES PLANS D'ACTION

12. Qu'est-ce que vous avez fait pour mettre en œuvre des solutions locales en réponse aux besoins identifiés ?

13. Quelle est votre appréciation des plans d'actions ? Comment les plans d'action vous ont aidé faire votre travail ?

14. Quelle est votre appréciation des revues ? Quelle est votre motivation pour participer dans les revues ?

15. Quels autres outils/appuis ont aidé les CCDS et la communauté à améliorer la santé ?

IV. RESULTATS

16. Qu'est-ce que vous avez fait pour améliorer la qualité des services de santé offerts par les AC ?

17. Qu'est-ce que vous avez fait pour améliorer la qualité des services de santé au niveau CSB ?

18. Qu'est-ce que vous avez fait pour augmenter l'utilisation des services de santé à base communautaire ?

19. Comment ces activités ont satisfait vos besoins ?

20. Est-ce que l'approche permet de promouvoir le genre (promotion de la responsabilisation équitable de l'homme et la femme)? Comment ?

21. D'après vous, en cas de maladie de l'enfant, qui prend les décisions pour utiliser les services à base communautaire (l'homme ou la femme) ?

22. Est-ce que la santé de la communauté s'est améliorée selon votre appréciation ? Citez les exemples.

23. De quels résultats êtes-vous les plus fiers?

V. FACTEURS DETERMINANTS

24. D'après vous, quels sont les facteurs qui vous ont aidé à réussir ?

25. Est-ce que des personnes spécifiques vous aident à réussir?

26. D'après vous, quels sont les barrières ou obstacles?

VI. DURABILITE

27. Comment la communauté serait capable de continuer les activités ?

28. Comment les acteurs vont prendre en charge les activités ?

Commune :

CCDS :

AC :

Communauté :

VII. RECOMMANDATIONS

29. Quelles sont vos recommandations pour renforcer l'engagement des acteurs communautaires pour l'amélioration de la santé?

GUIDE D'ENTRETIEN : MAIRE ADJOINT/CONSEILLER COMMUNALE

Santénet2, Mars 2013

DATE

JJ

AA

HEURE DEBUT

HR

MIN

HEURE FIN

HR

MIN

Collecteur de données _____

Site _____

I. ROLES & RESPONSABILITES

1. Quel est votre rôle au sein de CCDS ?

2. Quelle est votre motivation pour ce travail avec le CCDS?

3. Est-ce que vous êtes satisfait de votre propre travail? Expliquez.

II. SOUTIEN

4. Qui vous soutient dans votre rôle?

5. Comment ils font pour vous soutenir?

6. Est-ce que vous avez besoin de plus de soutien? Expliquez.

III. ENGAGEMENT

7. Qu'est-ce que vous faites pour aider le CCDS à comprendre les besoins de communauté ?

8. Qu'est-ce que vous faites pour encourager/appuyer les réunions d'évaluation communautaire ?

9. Comment vous faites pour encourager/appuyer les auto-évaluations CCDS ?

10. Comment vous encouragez/appuyez l'exécution du plan d'action ?

IV. RESULTATS

11. Qu'est-ce que vous avez fait pour améliorer la qualité des services de santé offerts par les AC ?

12. Qu'est-ce que vous avez fait pour améliorer la qualité des services de santé au niveau CSB ?

13. Qu'est-ce que vous avez fait pour augmenter l'utilisation des services de santé à base communautaire ?

14. Comment ces activités ont satisfait les besoins de la communauté?

15. Est-ce que l'approche permet de promouvoir le genre (promotion de la responsabilisation équitable de l'homme et la femme)? Comment?

16. D'après vous, en cas de maladie de l'enfant, qui prend les décisions pour utiliser les services à base communautaire (l'homme ou la femme) ?

17. Est-ce que la santé de la communauté s'est améliorée selon votre appréciation? Citez les exemples.

18. De quels résultats êtes-vous les plus fiers?

V. FACTEURS DETERMINANTS

19. D'après vous, quels sont les facteurs qui vous ont aidé de réussir ?

20. D'après vous, quel sont les barrières ou obstacles?

VI. DURABILITE

21. Comment la communauté serait capable de continuer les activités ?

22. Comment les acteurs vont prendre en charge les activités ?

Commune :

CCDS :

AC :

Communauté :

VII. RECOMMANDATIONS

23. Quelles sont vos recommandations pour renforcer l'engagement des acteurs communautaires pour l'amélioration de la santé?

GUIDE D'ENTRETIEN : CHEF CSB/SUPERVISEUR DES AC

Santénet2, Mars 2013

DATE

JJ

AA

HEURE DEBUT

HR

MIN

HEURE FIN

HR

MIN

Collecteur de données _____

Site _____

I. ROLES & RESPONSABILITES

1. Quel est votre rôle au sein de CCDS ?

2. Quel est votre rôle dans l'encadrement/suivi des AC ?

3. Quelle est votre motivation pour ce travail?

II. SOUTIEN

4. Qui vous soutient dans votre rôle?

5. Est-ce que vous avez besoin de plus de soutien? Expliquez.

III. ENGAGEMENT

6. Que pensez-vous de l'engagement de CCDS pour comprendre les besoins communautaires?

7. Est-ce que les réunions d'évaluation communautaire font sortir les vrais problèmes de la communauté ?

8. Que pensez-vous de l'engagement de CCDS pour répondre aux besoins identifiés?

IV. RESULTATS

9. Qu'est-ce que vous avez fait pour améliorer la qualité des services de santé offerts par les AC ?

10. Qu'est-ce que vous avez fait pour améliorer la qualité des services de santé au niveau CSB ?

11. Quel feedback avez-vous reçu de CCDS sur la qualité des services ?

12. Comment vous avez traité ces feedbacks ?

13. Qu'est-ce que vous avez fait pour augmenter l'utilisation des services de santé à base communautaire ?

14. Comment ces activités ont satisfait les besoins de la communauté?

15. Comment voyez-vous la prise de responsabilité équitable de l'homme et de la femme dans l'utilisation des services?

16. D'après vous, en cas de maladie de l'enfant, qui prend les décisions pour utiliser les services à base communautaire (l'homme ou la femme) ?

17. Est-ce que la sante de la communauté s'est améliorée selon votre appréciation ? Citez les exemples.

18. De quels résultats êtes-vous les plus fiers?

V. FACTEURS DETERMINANTS

19. D'après vous, quels sont les facteurs qui favorisent l'engagement de la communauté de prendre en charge sa santé

20. D'après vous, quel sont les barrières ou obstacles?

VI. DURABILITE

21. Comment la communauté serait capable de continuer les activités ?

22. Comment les acteurs vont prendre en charge les activités ?

Commune :

CCDS :

AC :

Communauté :

CSB :

VII. RECOMMANDATIONS

23. Quelles sont vos recommandations pour renforcer l'engagement des acteurs communautaires pour l'amélioration de la santé?

24. Quelles sont vos recommandations pour assurer la qualité technique à base communautaire ?

GUIDE DE DISCUSSION : AC

Santénet2, Mars 2013

DATE

JJ

AA

HEURE DEBUT

HR

MIN

HEURE FIN

HR

MIN

Collecteur de données _____

Site _____

I. ROLES & RESPONSABILITES

1. Quel est votre rôle dans l'amélioration de la santé ?

2. Quelle est votre motivation pour ce travail?

II. SOUTIEN

3. Qui vous soutient dans votre rôle?

4. Est-ce que vous avez besoin de plus de soutien? Expliquez.

III. ENGAGEMENT

5. Quelle est votre appréciation des réunions communautaire ?

6. Est-ce que les réunions d'évaluation communautaire font sortir les vrais problèmes de la communauté ?

7. Que pensez-vous de l'engagement de CCDS pour répondre aux besoins identifiés?

8. Quelle est votre appréciation de rôle de CCDS dans la disponibilité continue des produits ?

IV. RESULTATS

9. Quel feedback avez-vous reçu de CCDS sur la qualité des services ?

10. Qu'est-ce que vous pensez de la collecte périodique des feedbacks ?

11. Qu'est-ce que vous avez fait pour augmenter l'utilisation des services de santé à base communautaire ?

12. Comment ces activités ont satisfait les besoins de la communauté?

13. Comment voyez-vous la prise de responsabilité équitable de l'homme et de la femme dans l'utilisation des services?

14. D'après vous, en cas de maladie de l'enfant, qui prend les décisions pour utiliser les services à base communautaire (l'homme ou la femme) ?

15. D'après vous, en cas d'urgence obstétricale ou néonatale, qui prend les décisions pour la référence aux CSB (l'homme ou la femme) ?

16. Est-ce que la santé de la communauté s'est améliorée selon votre appréciation ? Citez les exemples.

17. De quels résultats êtes-vous les plus fiers?

V. RECOMMANDATIONS

18. Quelles sont vos recommandations pour renforcer l'engagement des acteurs communautaires pour l'amélioration de la santé?

19. Quelles sont vos recommandations pour assurer la qualité technique à base communautaire ?

GUIDE D'ENTRETIEN : POINT D'APPROVISIONNEMENT

Santénet2, Mars 2013

DATE

JJ

AA

HEURE DEBUT

HR

MIN

HEURE FIN

HR

MIN

Collecteur de données

Site

I. ROLES & RESPONSABILITES

1. Quel est votre rôle dans l'amélioration de la santé ?

2. Quelle est votre motivation pour ce travail?

II. SOUTIEN

3. Qui vous soutient dans votre rôle?

4. Est-ce que vous avez besoin de plus de soutien? Expliquez.

III. ENGAGEMENT

5. Que pensez-vous de l'engagement de CCDS pour répondre aux besoins identifiés?

6. Quelle est votre appréciation de rôle de CCDS dans la disponibilité continue des produits ?

IV. RESULTATS

7. Qu'est-ce que vous avez fait pour améliorer la disponibilité des produits de santé?

8. Quel feedback avez-vous reçu de CCDS et/ou les ACs pour la disponibilité des produits de santé ?

9. Comment vous avez traité ces feedbacks ?

10. Est-ce que la santé de la communauté s'est améliorée selon votre appréciation ? Citez les exemples.

11. De quels résultats êtes-vous les plus fiers?

V. FACTEURS DETERMINANTS

12. D'après vous, quels sont les facteurs qui favorisent la disponibilité continue des produits de santé?

13. D'après vous, quels sont les défis ou obstacles à la disponibilité continue?

VI. DURABILITE

14. Lorsque le projet se termine, comment la commune pourrait continuer à approvisionner les ACs?

VII. RECOMMANDATIONS

15. Quelles sont vos recommandations pour renforcer la disponibilité des produits de santé?

QUESTIONNAIRE : TECHNICIEN D'APPUI

Santénet2, Mars 2013

DATE

Nom de TA _____

Site _____

I. ROLES & RESPONSABILITES

1. Comment vous voyez le rôle et les responsabilités de TA dans la mise en œuvre de l'approche qualité sociale?

2. Comment avez-vous appuyé la commune?

3. Quelle est votre motivation pour la mise en œuvre de l'approche qualité sociale?

4. Est-ce que vous êtes satisfait de votre propre travail sur la qualité sociale? Expliquez.

II. SOUTIEN

5. Qui vous soutient?

6. Comment on vous soutient?

7. Est-ce que vous avez besoin de plus de soutien? Expliquez.

III. ENGAGEMENT

REUNIONS D'ÉVALUATION COMMUNAUTAIRE

8. Qu'est-ce que vous faites pour encourager/appuyer les réunions d'évaluation communautaire ?

9. Quelle est votre appréciation des réunions d'évaluation communautaire?

10. Dans quelle mesure les besoins collectés sont effectivement discutés/résolus ?

AUTO-EVALUATIONS CCDS

11. Qu'est-ce que vous faites pour encourager/appuyer des auto-évaluations CCDS ?

12. Quelle est votre appréciation des auto-évaluations CCDS ?

ELABORATION DES PLANS D'ACTION

13. Qu'est-ce que vous faites pour encourager/appuyer le développement des plans d'actions ?

14. Quelle est votre appréciation des plans d'actions?

15. Quels autres outils ont aidé les CCDS et la communauté à améliorer la santé ?

16. Qu'est-ce que vous faites pour encourager la responsabilisation de CCDS ?

IV. RESULTATS

17. Comment avez-vous appuyé l'amélioration de la qualité des services de santé offerts par les AC?

18. Comment avez-vous appuyé l'amélioration de la qualité des services de santé au niveau CSB?

19. Qu'est-ce que vous avez fait pour augmenter l'utilisation des services de santé à base communautaire?

20. Comment ces activités ont satisfait les besoins de la communauté?

21. Est-ce que l'approche permet de promouvoir le genre (promotion de la responsabilisation équitable de l'homme et la femme)? Comment?

22. Est-ce que la santé de la communauté s'est améliorée selon votre appréciation? Citez les exemples.

23. De quels résultats êtes-vous les plus fiers?

V. FACTEURS DETERMINANTS

24. D'après vous, quels sont les facteurs qui favorisent l'engagement de la communauté de prendre en charge sa santé?

25. D'après vous, quels sont les défis ou obstacles?

VI. DURABILITE

26. Comment la communauté serait capable de continuer les activités?

27. Comment les acteurs vont prendre en charge les activités ?

Commune :

CCDS :

AC :

Communauté :

VII. RECOMMANDATIONS

28. Quelles sont vos recommandations pour renforcer l'engagement des acteurs communautaire pour l'amélioration de la sante?

GUIDE D'ENTRETIEN : SUPERVISEUR ONG DES TA

Santénet2, Mars 2013

DATE

JJ

AA

HEURE DEBUT

HR

MIN

HEURE FIN

HR

MIN

Nom de Superviseur _____

ONG _____

I. ROLES & RESPONSABILITES

1. Comment vous voyez le rôle et les responsabilités d'ONG dans la mise en œuvre de l'approche qualité sociale?

2. Comment avez-vous appuyé la commune?

3. Quelle est votre motivation pour la mise en œuvre de l'approche qualité sociale?

4. Est-ce que vous êtes satisfait de votre propre travail sur la qualité sociale? Expliquez.

II. SOUTIEN

5. Comment Santenet2 vous soutient?

6. Est-ce que vous avez besoin de plus de soutien? Expliquez.

III. ENGAGEMENT

7. Quelle est votre appréciation des réunions d'évaluation communautaire?

8. Quelle est votre appréciation des auto-évaluations CCDS?

9. Quelle est votre appréciation des plans d'actions?

10. Quels autres outils est-ce que les TAs ont utilisé pour appuyer le CCDS ?

11. Qu'est-ce que vous faites pour assurer la performance des TAs?

IV. RESULTATS

12. Comment l'ONG a appuyé l'amélioration de la qualité des services de santé offerte par les AC?

13. Comment l'ONG a appuyé l'amélioration de la qualité des services de santé au niveau CSB?

14. Comment l'ONG a fait pour augmenter l'utilisation des services de santé à base communautaire?

15. De quels résultats êtes-vous les plus fiers?

V. FACTEURS DETERMINANTS

16. D'après vous, quels sont les facteurs qui favorisent l'engagement de la communauté de prendre en charge sa santé?

17. D'après vous, quels sont les défis ou obstacles?

VI. DURABILITE

18. Comment la communauté serait capable de continuer les activités?

19. Comment les acteurs vont prendre en charge les activités?

Commune :

CCDS :

AC :

Communauté :

VII. RECOMMANDATIONS

20. Quelles sont vos recommandations pour renforcer l'engagement des acteurs pour l'amélioration de la santé?
