

PROJET

D'ASSURANCE

DE LA QUALITE



**Développement du Système  
Régional de Monitoring  
de la Qualité des Soins  
Manuel de Formateur**



# TABLE DES MATIÈRES

<b>GÉNÉRALITÉS</b>	.....	ii-1
<b>INTRODUCTION</b>	.....	iii-1
	Programme du cours et objectifs .....	iii-3
<b>PREMIÈRE PARTIE</b>	.....	1
<b>APPENDICES</b>	Corrigé du questionnaire préalable au cours .....	AP-4
<b>Supports pour chaque journée</b>	Première partie : “Choisir le service de santé à suivre” .....	AP-8
	Deuxième partie : “Identifier le processus de soins pour le monitoring”. .....	AP-9
	Troisième partie : “Choisir une norme pour le monitoring” .....	AP-10
	Quatrième partie : “Élaborer des indicateurs pour le monitoring” .....	AP-11
	Corrige de l'exercice à faire à la maison .....	AP-14
	Cinquième partie : “Choisir les méthodes de collecte de données” .....	AP-16
	Sixième partie : “Concevoir des outils de monitoring” .....	AP-17
	Septième partie : “Planification de la mise en oeuvre de l'activité de monitoring” .....	AP-18
	Corrigé de l'exercice à faire à la maison - deuxième journée .....	AP-4
	La matrice de l'élément 1 .....	AP-23
	La matrice de l'élément 2 .....	AP-29
	La matrice de l'élément 3 .....	AP-35
	Corrigé: exercice en classe - troisième journée .....	AP-44
	Plan d'action - Huitième partie .....	AP-49
<b>TROISIÈME PARTIE</b>	Transparents .....	TP-1

## GÉNÉRALITÉS

Conseil à l'intention de l'instructeur: ce cours est structuré pour une durée de cinq jours. Vous pourrez éventuellement décider qu'il y a lieu de le prolonger d'un ou deux jours.

### AVANT LE DÉMARRAGE DU COURS

Ce cours de formation est différent de la formation habituelle en classe. En premier lieu, il part du principe que les gens participent à des cours de formation pour les raisons suivantes:

- Ils **s'intéressent** au sujet enseigné.
- Ils souhaitent **améliorer** leur savoir ou leur savoir-faire et, par voie de conséquence, leurs performances dans leur travail.
- Ils désirent **participer activement** aux activités du cours.

Pour ces raisons, tout le matériel du cours est axé sur le participant. Par exemple, le contenu et les activités du cours visent à promouvoir l'apprentissage, et le participant est censé s'impliquer activement dans tous les aspects de cet apprentissage.

Deuxièmement, dans ce type de formation, le formateur et le participant reçoivent un jeu similaire de matériel didactique. Le formateur, du fait de sa formation et de ses expériences antérieures, travaille avec les participants en qualité d'expert sur le sujet et il guide les activités d'apprentissage. En outre, le formateur aide à créer un environnement confortable et il privilégie les activités qui aident le participants à acquérir les savoir et savoir-faire nouveaux.

Enfin, cette formation met l'accent sur ce que **fera** le participant dans la pratique à la suite de la formation, en non sur ce qu'il sera capable de faire. Durant ce cours, le participant créera un plan d'action pour le monitoring d'un centre de santé chez lui et exécutera ce plan d'action à son retour dans cet établissement. Les participants appliqueront dans la pratique un savoir-faire par étapes pour élaborer un processus de monitoring et ils pratiqueront ce savoir-faire dans le contexte du centre de santé dans le cadre de cette formation.

## APPROCHE DE LA FORMATION

L'approche de l'**apprentissage par la maîtrise** suppose que tous les participants soient en mesure de maîtriser (d'apprendre) le savoir et le savoir-faire requis, à condition qu'il y ait suffisamment de temps et que des méthodes d'enseignement appropriées soient utilisées. Le but de l'enseignement par la maîtrise est que 100% des personnes formées puissent "maîtriser" le savoir et le savoir-faire qui sont à la base de la formation.

## ÉLÉMENTS DU PAQUET DE FORMATION

Ce cours est agencé autour de utilisation des éléments suivants:

- Une information à savoir à tout prix qui est contenue dans le **Manuel de référence**, *Le Monitoring de la Qualité des Soins de Santé Ambulatoires* par le Dr Bruno Bouchet.
- Un **Manuel du participant** contenant un aperçu du cours, un questionnaire validé utilisé pour évaluer les connaissances au début du cours, des exercices pour renforcer les compétences pour l'organisation d'un processus de monitoring et un plan d'action pour l'application d'un processus de monitoring sur le site de travail du participant.
- Les **Notes de l'instructeur** qui comprennent **des supports pédagogiques, des exercices et du matériel audiovisuel**.
- Une **évaluation des performances basée sur la compétence**.

En plus du manuel de référence, la monographie suivante sera disponible à certains moments du cours pour être utilisé par les participants: *La qualité, par la résolution de problèmes et l'amélioration des processus*, Franco, et al.

## UTILISATION DU PAQUET DE FORMATION

En préparant le matériel didactique pour ce cours, on s'est efforcé de rendre ce matériel "convivial" et de faire en sorte qu'il donne aux participants au cours et au formateur une latitude aussi grande que possible d'adapter la formation aux besoins d'apprentissage des participants (groupe et participants pris individuellement). Par exemple, au début de ce cours, une évaluation a été faite concernant les connaissances de chaque participant sur le monitoring. Les résultats de cette évaluation préalable au cours sont ensuite utilisés conjointement par les participants et le formateur pour adapter le contenu du cours en fonction des besoins pour se concentrer sur l'acquisition d'informations et d'un savoir-faire **nouveaux**.

Un deuxième volet a trait à l'utilisation du Manuel de référence et du Manuel du participant. Le **Manuel de référence** est conçu pour fournir toutes les informations essentielles requises pour conduire le cours de manière logique. Étant donné qu'il sert de "texte" pour les participants et de "source de référence" pour le formateur, il n'est pas nécessaire d'avoir des documents à distribuer ayant un contenu particulier ou du matériel supplémentaire. (Les participants recevront des documents relatifs aux points traités qui seront restitués au formateur, tels que les évaluations.) En outre, puisque le manuel contient **uniquement** des renseignements qui sont conformes aux buts et aux objectifs du cours, il devient partie intégrante de tous les exercices en

salle de classe.

Le **Manuel du participant** par contre joue un double rôle. D'abord et avant tout, c'est la "carte routière" qui guide le participant à travers chaque phase du cours. Il contient le programme et l'emploi du temps du cours ainsi que des documents supplémentaires imprimés (questionnaire préalable au cours, Matrice d'évaluation des participants pris individuellement et en groupe, et documents relatifs au plan d'action pour le monitoring).

Les **Notes de l'instructeur** contiennent le même matériel que le Manuel du participant ainsi que des documents à l'intention du formateur. Elles comprennent notamment le questionnaire préalable au cours et le questionnaire à l'issue du cours ainsi que les corrigés et les exercices quotidiens accompagnés de leurs corrigés.

Conformément à la philosophie pédagogique sur laquelle se fonde le cours, toutes les activités de formation seront menées d'une manière interactive et participative. Pour ce faire, il faut que le rôle du formateur évolue constamment tout au long du cours. Par exemple, il est un instructeur lorsqu'il fait une démonstration en classe; un facilitateur/coach lorsqu'il travaille avec les équipes ou qu'il aide les participants à pratiquer une compétence particulière; et un évaluateur lorsqu'il évalue objectivement les performances des participants.

En résumé, l'approche de la Formation basée sur les compétences qui est utilisée dans ce cours incorpore un certain nombre d'aspects essentiels. **Premièrement**, elle se base sur les principes de la formation des adultes, ce qui signifie qu'elle est interactive, pertinente et pratique. En outre, elle exige que le formateur facilite l'expérience d'apprentissage plutôt que de jouer le rôle plus traditionnel d'enseignant ou de conférencier. **Deuxièmement**, elle implique l'utilisation de la modélisation des comportements pour faciliter l'enseignement standardisé de l'exécution d'un savoir-faire ou d'une activité. **Troisièmement**, elle est basée sur les compétences. Cela veut dire que l'évaluation des participants se fonde sur la manière dont ils exécutent **de façon satisfaisante** l'acte ou l'activité, et non pas sur **la quantité** de ce qu'ils ont appris. Les résultats de l'évaluation guident l'adaptation de la formation pour permettre à chaque participant d'appliquer son nouveau savoir-faire jusqu'à ce qu'il devienne pleinement compétent. Lorsque la formation est terminée, **chaque** participant devrait être en mesure de pratiquer **chaque** savoir-faire ou activité de manière compétente. **C'est l'ultime mesure de la formation.**

# INTRODUCTION

## CONCEPTION DU COURS

Ce cours est conçu pour aider les cadres sanitaires moyens à acquérir un savoir-faire en monitoring dans le contexte des soins de santé primaires. Le cours développe les connaissances passées du participant et il met à profit sa motivation pour accomplir les tâches d'apprentissage en un minimum de temps. Cette formation met l'accent sur la **pratique**, et pas seulement sur la connaissance et elle utilise l'évaluation des performances basée sur les compétences.

Le cours est constitué de trois volets:

- **L'acquisition de connaissances au sujet du monitoring.** Les participants sont initiés au monitoring dans le contexte des soins primaires. Dans ce cours, une approche de "blocs de construction" est utilisée par laquelle chaque concept met à profit et développe le concept préalablement enseigné.
- **L'acquisition d'un savoir-faire en matière de monitoring.** Les participants acquièrent un savoir-faire en monitoring et ils appliquent ce savoir-faire en classe et dans un site de soins primaires.
- **La pratique de la conception d'une activité de monitoring.** Tout au long du cours, les participants ont l'occasion d'appliquer immédiatement les savoir et savoir-faire nouveaux en exécutant un plan d'action qui élabore une activité de monitoring pour le site de travail du participant. En outre, la partie clinique de ce cours donne une occasion de concevoir et de mettre en oeuvre une activité de monitoring.

Le succès du cours sera fonction de la maîtrise des éléments tant de savoir que de savoir-faire par les participants.

## ÉVALUATION

Ce cours est conçu pour développer des compétences en savoir-faire en matière de monitoring pour les cadres de santé moyens. La qualification est obtenue par l'achèvement avec succès de toutes les activités du cours.

La qualification est une déclaration émanant de l'organisation qui fournit la formation attestant que le participant a satisfait aux exigences du cours pour ce qui est du savoir, du savoir-faire et de la pratique.

Qualification **n'implique pas** certification. Le personnel peut être certifié uniquement par une organisation ou une agence qui est agréée.

La qualification se base sur ce qu'a accompli le participant sur trois plans:

- **Le savoir** - L'exécution satisfaisante du questionnaire à l'issue du cours, les exercices en classe et les exercices à faire à la maison.

- **Le savoir-faire** - L'exécution satisfaisante de toutes les activités en classe et dans le centre de santé pour l'organisation et la mise en oeuvre d'un processus de monitoring.
- **La pratique** - La compétence prouvée à planifier et à effectuer une activité de suivi dans un contexte de soins primaires.

Le participant et le formateur partagent la responsabilité de parvenir à ce que le participants soit qualifié.

Les méthodes d'évaluation utilisées dans le cours sont décrites brièvement ci-dessous:

- **Questionnaire à l'issue du cours.** Cette évaluation du savoir aura lieu le dernier jour du cours lorsque tous les domaines auront été présentés et que tous les domaines auront fait l'objet d'une pratique. Revoir les résultats avec les participants et les guider en utilisant le Manuel de référence pour apprendre les informations nécessaires.
- **Savoir-faire.** L'exécution satisfaisante du savoir-faire en monitoring évaluée durant le cours. Le formateur observera les participants pendant qu'ils effectuent les tâches demandées durant le cours.
- **Pratique.** La capacité prouvée à assurer le monitoring. Cette activité se déroulera dans un centre de santé local et sera supervisée/observée par le personnel enseignant du cours.

## PROGRAMME DU COURS

### Description du cours

Ce cours de formation basée sur les compétences est conçu de sorte à préparer le participant à développer des compétences en monitoring dans un établissement de soins primaires.

### Buts du cours

Apporter aux cadres sanitaires moyens le savoir et le savoir-faire requis pour concevoir et pour mettre en oeuvre un processus de monitoring dans un centre de santé. Ce système de monitoring évaluera la qualité de la prestation de services de santé dans la durée.

### Objectifs de l'apprentissage du participant

À la fin du cours de formation, le participant sera capable de:

- Choisir un service de santé prioritaire qui fera l'objet du monitoring
- Identifier la norme de soins pour le service de santé prioritaire
- Identifier le processus des soins pour le service de santé qui fera l'objet du monitoring
- Identifier les normes de performance du prestataire de soins qui feront l'objet du monitoring
- Élaborer des indicateurs de performance pour chaque norme choisie
- Concevoir des outils de monitoring pour collecter les informations
- Utiliser les outils de monitoring pour collecter les informations nécessaires
- Organiser sous forme de tableaux et présenter les informations recueillies
- Interpréter et analyser les informations
- Concevoir une stratégie pour une rétroinformation sur les résultats de la collecte de données au personnel de l'établissement d'une manière qui appuiera les changements et améliorera la qualité des services

### Méthodes de formation/apprentissage

- Exposés illustrés et discussions en groupe.
- Exercices individuels et en groupe, notamment études de cas.
- Achèvement d'un Plan d'action à appliquer dans le centre de santé du participant chez lui.
- Pratique guidée de l'élaboration et de l'utilisation d'un outil de monitoring dans un centre de



santé local.

### Matériel didactique

Le matériel didactique pour ce cours comprend les éléments suivants:

- Le **Manuel de référence**: *Le Monitoring de la Qualité des Soins de Santé Ambulatoires*, par le Dr Bruno Bouchet, Projet d'assurance de la qualité.
- “Deuxième partie: Outils d'amélioration de la qualité” dans *La qualité, par la résolution de problèmes et l'amélioration des processus*, par Franco, Newman, Murphy et Mariani, Projet d'assurance de la qualité. Ce livre est indiqué ici car il contient une excellente partie sur les outils (notamment graphiques de fréquence-temps et diagrammes en bâtons), s'il y a lieu de faire une révision. Un exemplaire sera partagé entre les participants.
- Les **Notes de l'instructeur** comprennent une description, jour par jour, du cours dont la durée est de cinq jours et une partie annexe qui contient tout le matériel de support pour les activités de chaque journée, notamment le questionnaire préalable au cours et le questionnaire à l'issue du cours, ainsi que les corrigés et les transparents qui accompagnent les exposés illustrés tout au long du cours.
- Le **Manuel du participant** qui contient des fiches d'exercice nécessaires pour compléter une activité de monitoring durant le cours ainsi que dans le contexte du centre de santé des participants chez eux

## Choix des participants

Les participants à ce cours peuvent être des cadres sanitaires moyens (superviseurs au niveau de districts) ayant des notions d'assurance de la qualité, des compétences en mathématiques, et qui sont capables de construire et d'interpréter des diagrammes en bâtons et des graphiques de fréquence-temps (si les participants ne savent pas préparer et interpréter des graphiques de fréquence-temps et des diagrammes en bâtons, l'instructeur les aidera). En outre, les participants seront au courant des normes (implicites et explicites) et leur travail exigera d'eux qu'ils visitent des centres de santé et tirent des conclusions au sujet de la qualité des services rendus au niveau de l'établissement. Ce cours est destiné aux cadres qui veulent élaborer et mettre en oeuvre des indicateurs en temps réel et faire l'expérience d'un processus de monitoring, du début à la fin.

Remarque: Si les participants ne savent pas comment construire et interpréter les diagrammes en bâtons et les graphiques de fréquence-temps, ce cours doit être adapté pour les inclure. La partie sur les "outils" de la monographie *La qualité, par la résolution de problèmes et l'amélioration des processus*, de Franco *et al.*, comprend des instructions sur la présentation des données et d'autres outils.

## Méthodes d'évaluation

### Participant

- Questionnaire préalable au cours et questionnaire à l'issue du cours
- Exercice quotidien: en classe et à la maison
- Achèvement du Plan d'action pour l'organisation d'un processus de monitoring au site de travail des participants

### Cours

- Évaluations quotidiennes
- Évaluation du cours (formulaire de réaction au cours à remplir par chacun des participants)

### Durée du cours

- Cinq jours consécutifs de formation

### Composition suggérée du cours

- 12 participants: ratio formateur/participants: 1/6
- 2 formateurs expérimentés en Assurance de la qualité et en formation

### Options pour l'emploi du temps

Il se peut que vous ayez à reprogrammer des activités si la demi-journée le vendredi matin ne suffit pas pour la collecte de données. Une modification de l'emploi du temps pourrait permettre de remédier au problème.

## QUESTIONNAIRE PRÉALABLE AU COURS: COMMENT LES RÉSULTATS SERONT-ILS UTILISÉS?

Le principal objectif du **Questionnaire préalable au cours** est d'aider à la fois le **formateur** et le **participant** lorsqu'ils commencent à travailler ensemble dans le cadre du cours en évaluant ce que les participants, individuellement et en groupe, savent à propos du thème de la formation. Cela permet au formateur d'identifier les points sur lesquels il faudra insister pendant le cours. La fourniture aux participants des résultats de l'évaluation préalable au cours leur permet de se concentrer sur leurs besoins d'apprentissage particuliers. En outre, les questions attirent l'attention des participants sur le contenu qui sera présenté dans la formation.

Les questions sont présentées selon le format vrai-faux. Un formulaire spécial, la **Matrice de la performance des participants pris individuellement et en groupe** est fourni pour enregistrer les scores de tous les participants. En utilisant ce formulaire, le formateur et les participants peuvent facilement enregistrer le nombre de réponses correctes pour chacune des questions. En examinant les données de la matrice, les membres du groupe peuvent facilement déterminer leur forces et leurs faiblesses collectives et prévoir conjointement avec le formateur la façon d'utiliser au mieux le temps du cours pour parvenir aux objectifs d'apprentissage.

**Pour le formateur**, les résultats du questionnaire identifieront des aspects particuliers qui pourraient nécessiter une attention plus importante pendant les séances d'enseignement. De même, pour les catégories dans lesquelles 85% ou plus des participants répondent aux questions correctement, le formateur peut décider d'utiliser une partie du temps alloué à d'autres activités.

**Pour les participants:** pour faire le meilleur usage possible du temps limité du cours, les participants sont encouragés à s'intéresser à leurs besoins d'apprentissage particuliers en étudiant le matériel désigné dans le Manuel de référence.

## **AGENCEMENT DU MANUEL DE L'INSTRUCTEUR**

Le restant de ce manuel est organisé en trois parties:

La première partie contient un plan pour chaque journée, y compris des instructions et le moment pour toutes les activités durant chaque journée.

La deuxième partie est un Appendice organisé en fonction de chaque journée du cours. Cette partie contient tout les supports nécessaires pour mettre en oeuvre les activités de chaque journée.

La troisième partie contient la copie imprimée des transparents dans l'ordre où ils sont présentés. Les transparents sont disponibles par l'intermédiaire du PAQ sous forme électronique, ce qui permet ainsi de les utiliser comme diapositives ou comme transparents.

**MATÉRIEL  
NÉCESSAIRE  
POUR LA  
PREMIÈRE  
JOURNÉE**

- Un panneau “Bienvenue” est affiché sur la porte de la salle de formation
- Pagivolte avec phrases complétées pour les présentations
- Pagivolte avec les Buts du cours et Objectifs du cours

**Séance du matin**

- Récipient et bouts de papier pliés avec un numéro inscrit sur chacun bout de papier (un pour chaque participant)
- Un nombre suffisant d'exemplaire du Questionnaire préalable au cours (un pour chacun)
- Un exemplaire de la Matrice de la performance des participants pris individuellement et en groupe
- Des exemplaires du Manuel du participant (un pour chacun)
- Transparents pour les exposés illustrés
- 2 pagivoltes et des stylos-feutre pour utilisation chaque jour du cours
- Rétroprojecteur ou projecteur diapositives pour les trois premiers jours
- Organisation de la salle de formation: vous voudrez peut-être que les tables soient disposées en U (il est ainsi plus facile pour les participants de se voir et de communiquer entre eux) avec le nombre correct de chaises et de documents pour le cours à la place de chaque participant; un espace est prévu pour le matériel du formateur

**Séance de l'après-  
midi**

- Transparents pour les exposés illustrés
- Pagivolte de la figure du Manuel de référence intitulée “Overview of the Quality Monitoring Process: The Road to Quality Monitoring”
- Manuel du participant: Plan d'action, Première partie - “CHOISIR LE SERVICE DE SANTÉ A SUIVRE” qui identifie les services de santé prioritaires dispensés dans l'établissement du participant et utilise la matrice pour choisir les services qui feront l'objet d'un monitoring
- Manuel de référence - examen d'exemples de cas
- Manuel du participant: Plan d'action, Deuxième partie -

“IDENTIFIER LE PROCESSUS DE SOINS POUR LE MONITORAGE”

- Manuel du participant: Plan d'action, Troisième partie - “CHOISIR UNE NORME POUR LE MONITORAGE”
- Devoir à faire à la maison: Manuel du participant: Plan d'action, Quatrième partie - “ÉLABORER DES INDICATEURS POUR LE MONITORAGE”
- Donner l'exercice à faire à la maison: Manuel du participant

**Temps/matériel      Contenu/activités**

Compléter toutes les questions administratives en rapport avec les participants avant le début du cours: par exemple, feuille de présence, formulaires d'inscription, distribution des indemnités journalières, attribution des salles.

Accueil – une personne du personnel d'URC et représentant dans le pays

**45 minutes**

**Présentations:** Suggestion pour les présentations: Les participants se mettent par deux (vous pouvez utiliser la méthode de description avec les animaux et demander aux participants de faire correspondre des moitiés d'animaux), s'interrogent mutuellement pour compléter les phrases suivantes qui sont inscrites sur le pagivolte sur le devant de la salle de cours:

- 1) Nom, lieu de travail, ce que je fais dans son mon travail c'est...
- 2) L'aspect le plus difficile de mon travail c'est ...
- 3) L'aspect le plus agréable de mon travail c'est ...

Les participants présentent leur partenaire au groupe et transmettent la phrase complétée au groupe.

**Aperçu du cours**

**15 minutes**

Au moyen d'un pagivolte, passer en revue les buts du cours et les objectifs du cours qui sont inscrits sur le papier du pagivolte et qui seront en évidence jusqu'à la fin du cours. Passer brièvement en revue le cours en discutant de l'emploi du temps.

**Attentes des participants**

**20 minutes**

Le groupe est divisé en deux groupes. On demande à ceux-ci de dire ce qu'ils attendent du cours et de l'inscrire sur des pagivoltes; ce qu'ils espèrent appliquer à leur travail.

Chaque groupe rend compte au groupe dans son ensemble; questions pour des éclaircissements uniquement à ce moment-là.

**Attentes du formateur/règles à respecter**

**10 minutes**

Répondre aux attentes; être clair au sujet de ce qui est couvert par le cours et ce qui ne l'est pas.

Écrire "Règles à respecter" en haut d'un pagivolte vierge. Dites ce que vous attendez concernant le fonctionnement du groupe et l'inscrire sur le pagivolte. Par exemple: les séances commencent et se terminent à l'heure; les participants sont censés assister à toutes les séances, tous les jours du cours; les devoirs à faire à la maison et les exercices seront faits, ainsi que d'autres choses qui aideront le participant dans son apprentissage. Demandez aux participants ce qu'ils souhaiteraient ajouter et obtenir l'accord du groupe.

**Questionnaire préalable au cours**

Introduction du Questionnaire préalable au cours

**Objet du questionnaire**

Expliquer aux participants que le Questionnaire préalable au cours a pour objet d'aider le formateur à évaluer les participants, individuellement et collectivement, pour mettre en évidence ce qu'ils savent au sujet de la matière du cours. Le questionnaire n'est pas censé être un test mais les participants peuvent être inquiets. Soyez sensible à ce sentiment et administrez le questionnaire de manière neutre et non menaçante. Utilisez les résultats du questionnaire pour identifier avec les participants les aspects qu'il faudrait peut-être renforcer durant le cours. Les participants peuvent utiliser les résultats pour focaliser leurs efforts durant le cours.

**Les participants tirent des numéros**

Vous aurez préparé d'avance une boîte ou un sac avec des bouts de papier pliés portant des chiffres qui vont de 1 au nombre maximum de participants dans le groupe. Les participants tirent des numéros pour garantir l'anonymat. Des chiffres au lieu de noms sont utilisés pour identifier les participants afin de leur éviter de se sentir gênés s'ils n'obtiennent pas de bons résultats au questionnaire. Demandez aux participants de se souvenir de leur numéro et d'utiliser le même numéro pour le questionnaire à l'issue du cours. (La différence entre les deux scores pour chacun des questionnaires sera utilisée pour calculer un score de "progrès" ou de "différence".)

**Distribuer le questionnaire**

Lorsque chaque participant a un numéro, distribuer les questionnaires. Dites aux participants d'écrire sans appuyer leur numéro dans le coin supérieur droit du questionnaire pour qu'ils puissent récupérer leur questionnaire après correction. Soulignez qu'il ne s'agit pas d'un test. Soyez sensible à l'inquiétude des participants et administrez le questionnaire de manière neutre et non menaçante. Expliquez que les

résultats du questionnaire seront utilisés pour guider la conception du cours et pour guider les efforts des participants.

Lisez à voix haute les indications figurant en haut du questionnaire. Informez les participants qu'ils ont 30 minutes pour compléter le questionnaire.

**30 minutes**

**Corriger le questionnaire**

Les participants remplissent le questionnaire.

Ramassez les questionnaires des participants et redistribuez-les pour qu'aucun participant ne corrige le sien. (Une autre méthode consiste à permettre aux participants de corriger leur propre questionnaire). Lisez les articles du questionnaire, demandez au groupe quelle est la réponse, puis donnez la réponse correcte. Dites aux participants que si un point est inexact, ils doivent marquer un "X" à côté du point incorrect. S'il y a un désaccord à propos de la réponse correcte, écoutez et, ou bien, acceptez ensuite ce raisonnement comme étant correct, ou bien dire au groupe que vous expliquerez la justification de votre réponse durant la suite du cours (n'oubliez-pas de le faire!).

Si les participants échangent leurs exercices, lorsqu'on a fini de répondre à tous les points, ramassez les questionnaires, circulez autour de la table en U avec les questionnaires en demandant aux participants de récupérer le leur. Remarque: ne pas dire à voix haute les numéros figurant sur les questionnaires afin de préserver l'anonymat des participants.

**Matrice d'évaluation des participants pris individuellement et en groupe**

Ayez avec vous un exemplaire de la **Matrice de la performance des participants pris individuellement et en groupe** que vous ferez circuler parmi le groupe. Sur l'axe vertical figurent les numéros des 26 points du questionnaire. Sur l'axe horizontal sont portés les numéros qui identifient les participants. L'objet de la matrice est d'enregistrer toutes les réponses **correctes** qui ont été données par tous les participants. Une fois la matrice complétée, le formateur et le groupe peuvent facilement déterminer les forces et les faiblesses collectives du groupe et décider ensemble de la manière dont le temps sera utilisé pour atteindre les objectifs d'apprentissage de l'atelier.

**Remplissage de la matrice**

La matrice circule parmi le groupe. Chaque participant trouve son numéro d'identification sur l'axe horizontal et il marque un "X" pour chaque point ayant reçu une réponse **exacte**. Lorsque la matrice est terminée, scotchez-la sur le pagivolte et examinez les résultats avec le groupe. Conservez ces résultats de manière à pouvoir faire une comparaison entre les résultats avant et après le cours.

**Pause 15 minutes**



**Révision du matériel du cours**

**15 minutes**

Demander à chaque participant d'ouvrir le Manuel de référence, *Le Monitorage de la Qualité des Soins de Santé Ambulatoires*. Passez en revue les parties du manuel et décrire la façon dont les participants utiliseront ce manuel pendant le cours. Le groupe examine le Manuel du participant.

Expliquez qu'à la fin du cours les participants auront acquis le savoir-faire nécessaire pour élaborer un processus de monitorage pour leurs centres de santé. Le Manuel du participant est agencé de sorte que les participants puissent reproduire l'élaboration d'un processus de monitorage avec leurs pairs et subordonnés.

**QUESTIONS IMPORTANTES POUR ÉVALUATION DE LA QUALITÉ**

**Exposé illustré**

**60 minutes**

• **Objectifs de l'apprentissage:**

Définir l'Assurance de la qualité.

Décrire les dimensions de la Qualité des soins qui seraient susceptibles de faire l'objet d'un monitorage dans le contexte des soins de santé primaires.

Discuter du principe de base du monitorage de la Qualité des soins.

Discuter de trois avantages de l'utilisation d'une vision des systèmes lorsque l'on prépare un processus de monitorage.

Faire la liste des activités qui doivent être exécutées en parallèle pour produire un processus efficace de monitorage.

Discuter du "risque" que les systèmes de mesure deviennent incontrôlables.

• **Méthode:**

Utilisez les transparents pour présenter un exposé illustré sur les Questions en matière d'assurance de la qualité.

• **Fin de l'évaluation de la séance:**

Instructions: Complétez la liste de contrôle suivante à la fin de chaque séance:

1. A-t-on disposé de suffisamment de temps pour mener à bien la séance?
2. Le Manuel de référence a-t-il donné suffisamment d'informations

pour présenter le sujet?

3. Les instructions à l'intention des participants étaient-elles claires?
4. Les transparents et autres supports étaient-ils satisfaisants pour l'exposé?
5. Avez-vous le sentiment que les participants ont acquis le savoir et le savoir-faire nécessaires pour utiliser l'information dispensée par cette séance?

Si vous avez répondu "Non" à l'un de ces points, donnez des suggestions pour des améliorations.

**Déjeuner 1 heure**

**INITIATION AU  
MONITORAGE**

*15 minutes*

- **Objectifs de l'apprentissage:**

Définir le monitoring.

Énoncer trois critères qui devraient être satisfaits par le monitoring.

Expliquer en détail les trois étapes du Processus d'évaluation de la qualité..

Discuter de l'utilisation de l'approche par paliers pour l'établissement d'un programme de monitoring et donner les raisons de cette approche.

- **Méthode:**

Utilisant des transparents, préparez un exposé illustré pour l'initiation au monitoring.

- **Fin de l'évaluation de la séance:**

Instructions: Complétez la liste de contrôle suivante à la fin de chaque séance:

1. A-t-on disposé de suffisamment de temps pour mener à bien la séance?
2. Le Manuel de référence a-t-il donné suffisamment d'informations pour présenter le sujet?
3. Les instructions à l'intention des participants étaient-elles claires?
4. Les transparents et autres supports étaient-ils satisfaisants pour l'exposé?
5. Avez-vous le sentiment que les participants ont acquis le savoir et le savoir-faire nécessaires pour utiliser l'information dispensée par cette séance?

Si vous avez répondu "Non" à l'un de ces points, donnez des suggestions pour des améliorations.

**CHOIX D'UN  
SERVICE DE  
SANTÉ POUR LE  
MONITORAGE**

Mettez en évidence un pagivolte montrant la figure du **Manuel de référence** qui indique le processus et les étapes du Monitoring de la qualité et référez-vous à ce schéma tandis que l'atelier progresse d'une étape à l'autre de l'élaboration d'un processus de monitoring.

- **Objectifs de l'apprentissage:**

Expliquez les trois critères (volume important, risque élevé, propension

à des problèmes) qui sont utilisés pour déterminer les problèmes de santé ou les services de soins qui devraient avoir la priorité dans la mise en place d'un monitoring dans le centre de santé du patient.

Utilisant les données relatives à des cas de l'établissement du participant, sélectionnez de trois à six services prioritaires dispensés à ce site et préparez une matrice des priorités pour définir un ordre recommandé pour le monitoring.

**Méthode:** Exposé illustré utilisant des transparents, suivi d'un travail sur le Plan d'action, Première partie du Manuel du participant.

**10 minutes**

Si les participants ne se sont pas encore divisés en groupes, vous souhaitez peut-être diviser la classe en petits groupes qui travaillent ensemble et qui viennent peut-être du même établissement. Faites travailler chaque groupe ensemble sur un seul plan d'action et identifier un service dont on fera le monitoring. Pour limiter la confusion, les groupes pourront choisir un chef, une personne qui prendra des notes et une autre qui surveillera le temps.

Expliquer au groupe que vous avez parlé de l'élaboration du monitoring comme moyen de parvenir à des soins de qualité dans les établissements qu'ils supervisent. Ils se concentreront maintenant sur le centre de santé qu'ils supervisent ou sur l'un des établissements du district dont ils sont responsables. Dans le cadre du cours, ils devront choisir un centre de santé.

Discuter avec les participants de la manière d'identifier les services de santé qui sont "prioritaires". Par exemple, certains districts ont un plan d'action annuel ou un plan stratégique qui énonce leurs priorités en matière de santé. Parfois, aucune activité prioritaire n'est identifiée mais le centre de santé connaît la gamme de services qu'il est supposé fournir. Dans un autre scénario, aucune activité prioritaire n'a été définie et les centres de santé n'ont pas une idée claire des services qu'ils devraient fournir. Dans un tel cas, il faut regarder les statistiques des services pour voir quels services sont fournis.

Demander à chaque groupe de s'entendre sur leurs services prioritaires et inscrivez ces services dans la colonne de gauche de la matrice des priorités dans la Première partie du Plan d'action. S'il y a suffisamment de temps, demander à certains groupes ce qu'ils ont indiqué. La discussion peut prendre de 5 à 10 minutes.

Aux groupes: Dans l'examen des problèmes de santé et des services pour lesquels ce centre de santé fournit des soins, comment choisissons-nous celui que nous suivrons? Lorsque l'on met en place initialement le monitoring, il est important de se concentrer sur un seul service de santé à la fois. À partir de la liste de services de santé prioritaires que vous avez enregistrés, nous allons apprendre une méthode de prise de décision qui utilise des critères pour déterminer le service qui sera suivi. En faisant ce choix, nous voulons nous concentrer sur les problèmes de santé qui: ont un volume important – les plus courants; sont à risque élevé – les plus sérieux; et ont une propension à des problèmes – les plus difficiles à traiter. Ce sont nos critères.

**Les participants choisissent un service qui répond le mieux aux critères**

**15 minutes**

Dites aux groupes qu'ils vont choisir le service convenant le mieux au monitoring.

Pour chaque service énoncé, chaque petit groupe dans sa totalité s'entendra sur des scores et notera un service à la fois pour chacun des trois critères. En tant que groupe, attribuez une valeur de 1, 2 ou 3 - 1 étant la valeur la plus faible et 3 étant la valeur la plus élevée. Si le groupe n'est pas d'accord sur la note d'un critère, chaque participant votera et on fera la moyenne des votes. Lorsque tous les services auront reçu une note, ajoutez chaque score sur la ligne pour obtenir les totaux. Le service de santé ayant le score total le plus élevé est choisi.

**Compléter la matrice des priorités**

**15 minutes**

Les participants remplissent la matrice conformément aux instructions suivantes:

1. Dresser la liste des services de santé prioritaires dispensés dans le centre de santé, dans la colonne de gauche.
2. Pour chaque service sur la gauche, chaque petit groupe notera (score) un service à la fois pour chacun des trois critères. Attribuer une valeur de 1, 2 ou 3 - 1 étant la plus faible et 3 étant la plus élevée. Si le groupe n'est pas d'accord sur la note d'un critère, chaque participant votera et on fera la moyenne des votes.
3. Lorsque tous les services auront été notés, on additionnera les chiffres sur la ligne pour obtenir des totaux.
4. Le service de santé ayant le score total le plus élevé est choisi.

Le service de santé qui a obtenu le chiffre le plus élevé représente le service de santé ayant la priorité numéro un pour lequel le monitoring sera élaboré durant le cours.

Circulez parmi les participants et travaillez avec ceux qui ont besoin d'une aide. S'il y a des *ex aequo* pour le service de santé ayant la priorité numéro un, expliquez comment pondérer le critère le plus important et recalculer. Vous voudrez peut-être expliquer comment départager des *ex aequo* car c'est une situation qui pourra se présenter dans l'avenir. S'il y a égalité entre deux services ou plus, le groupe peut attribuer un coefficient de pondération tel que "2" pour le critère le plus important, multiplier les scores de ce critère par 2 et calculer à nouveau les totaux. Par exemple, si le volume est le critère le plus important, multiplier chaque nombre dans la colonne Volume important par 2, puis additionnez à nouveau les totaux (pour des renseignements complémentaires, voir la rubrique "Matrice des critères (hiérarchisation)" dans *La qualité, par la résolution de problèmes et*

*l'amélioration des processus).*

L'enseignement le plus important maintenant est de comprendre comment mettre au point un processus de monitoring dès le tout début.

## Résumé

**5 minutes**

Demander à un ou a plusieurs participants de **revoir** pour le groupe la manière dont nous sommes parvenus à cette conclusion:

1. Identifier de trois à six services prioritaires dispensés par le centre de santé
2. Faire la liste de ces services dans la colonne de gauche de la matrice des priorités
3. Prenant un service à la fois, attribuer une note pour chaque critère sur une échelle de 1, 2 ou 3 - 1 représentant la valeur la plus faible et 3 représentant la valeur la plus élevée
4. Ajouter les totaux

Résumez l'importance d'établir des priorités pour chaque problème de santé et service dispensé dans un contexte de soins primaires.

### • **Évaluation de la séance:**

1. A-t-on disposé de suffisamment de temps pour mener à bien la séance?
2. Le Manuel de référence a-t-il donné suffisamment d'informations pour présenter le sujet?
3. Les instructions à l'intention des participants étaient-elles claires?
4. Les transparents et autres supports étaient-ils satisfaisants pour l'exposé?
5. Avez-vous le sentiment que les participants ont acquis le savoir et le savoir-faire nécessaires pour utiliser l'information dispensée par cette séance?

Suggestions pour des changements:

**IDENTIFIER LE  
PROCESSUS DE  
SOINS POUR LE  
MONITORAGE**

*(35 minutes au  
total)*

• **Objectifs de l'apprentissage:**

Définir le “processus des soins” tel qu'utilisé pour le monitoring.

Utilisant un problème de santé traité en volume important dans le centre de santé du participant, ébaucher les principales étapes du processus de soins en traçant un organigramme détaillé relatif à ce problème de santé.

• **Méthode:**

Utilisant des transparents, créer un exposé illustré pour définir le processus de soins.

Une fois que la priorité de santé a été identifiée, il est essentiel de comprendre exactement le processus de soins pour ce cas compliqué comportant un risque élevé.

Discuter du processus de soins primaires.

Le processus des soins primaires doit être rendu explicite en dressant la liste des activités et tâches qui doivent être exécutées par le prestataire de soins de santé: anamnèse, examen clinique, information du patient, traitement et suivi.

Passer en revue les exemples de cas présentés dans le Manuel de référence.

Le but de l'élaboration d'un organigramme (cartographie) du processus de soins est de présenter en détail les principales étapes de la démarche pour que celle-ci puisse être perçue dans sa totalité de manière progressive, du début à la fin.

**Diagramme du  
processus des  
soins pour le  
problème de santé  
identifié**

*20 minutes*

Donner comme instruction aux participants d'utiliser les questions figurant au tableau 3, “Liste de contrôle pour identifier le processus de soin” dans le Manuel de référence et l'exemple de cas des IRA pour identifier le processus des soins pour le problème de santé prioritaire retenu. Demandez aux participants de dessiner un organigramme détaillé pour identifier les processus de soins sur lesquels on se concentrera (pour commencer, dessinez un exemple pour permettre aux participants de voir ce que vous attendez d'eux—voir exemple de cas). Compléter le Plan d'action de la Deuxième partie du Manuel du participant.





Il est important de souligner aux participants que le choix des étapes cruciales du processus de soins doit se fonder sur des preuves scientifiques. S'il y a une personne-ressource susceptible d'être présente à cet moment de l'après-midi, cela appuiera ce point. S'il n'y en a pas, le formateur travaillera avec le groupe pour dégager les jugements à exprimer concernant chacune des questions difficiles.

Le formateur au groupe: (s'il y a assez de temps)

Prenez la priorité de santé que vous avez choisie et faites la liste des principales étapes du processus de soins pour ce problème de santé. Lorsque vous avez fini de travailler sur votre propre priorité de santé, partagez votre travail avec un autre participant.

• **Fin de l'évaluation de la séance:**

1. A-t-on disposé de suffisamment de temps pour mener à bien la séance?
2. Le Manuel de référence a-t-il donné suffisamment d'informations pour présenter le sujet?
3. Les instructions à l'intention des participants étaient-elles claires?
4. Les transparents et autres supports étaient-ils satisfaisants pour l'exposé?
5. Avez-vous le sentiment que les participants ont acquis le savoir et le savoir-faire nécessaires pour utiliser l'information dispensée par cette séance?

**Pause 15 minutes**

**CHOIX D'UNE  
NORME POUR LE  
MONITORAGE**

**55 minutes**

• **Objectifs de l'apprentissage:**

Définir la "norme des soins" et en discuter.

Discuter des quatre caractéristiques d'une "bonne norme".

Dresser une liste de quatre sources principales de normes des soins établies.

(Application) Décrire le processus pour rendre explicites les normes à

partir des normes des soins implicites identifiées.

(Application) Décrire un plan pour assurer la disponibilité de normes explicites de soins pour le site de prestation de soins du participant.

Donner un exemple d'une norme de processus en utilisant un problème de santé fréquent au site de prestation de soins du participant.

- **Méthodes:** Exposé illustré, discussion de groupe, Plan d'action

Créer un pagivolte pour l'énoncé suivant et placez-le sur le devant de la salle: "La qualité consiste à faire ce qu'il faut, dès le début".

Discuter de ce que constitue une norme.

Prendre un exemple d'une norme connue de tout le monde et discuter de la norme en fonction de ces 4 points: qui devrait faire quoi, de quelle manière, à quel niveau du système de santé et à quel moment.

Demander un exemple d'une norme à l'un des participants et comparez-la aux quatre points.

**Normes d'intrant,  
de processus et de  
résultats**

En utilisant des transparents, discutez des normes d'intrant, de processus et de résultats, et faire une différence entre les deux types de normes de processus.

**10 minutes**

Sans normes, il est impossible d'établir un processus de monitoring. Pour quelle raison?

Les normes sont au coeur du processus de monitoring. Elles nous donnent une base, un endroit où nous placer. Elles nous apportent des éléments de base à partir desquels nous pouvons comparer ce qui se passe dans la réalité pour un patient par rapport à ce qui devrait idéalement se passer.

Formateur:

**Sources pour  
l'établissement des  
normes**

Certains d'entre vous ne sont peut-être pas certains s'il existe une norme officielle dans le centre de santé pour votre problème de santé prioritaire. Les gens semblent être d'accord sur ce qu'il faut faire mais il n'y a pas eu de grandes réunions pour en parler. Personne n'a le temps! Discutons plus en détail de ce qui constitue une bonne norme.

**5 minutes**

Définir chaque terme (valable, fiable, clair, réaliste) comme expliqué dans le Manuel de référence.

Discuter de la manière d'identifier les meilleures sources pour les normes (Ministère de la santé, Organisation mondiale de la santé, organisations professionnelles, établissements d'enseignement,

conclusions de recherches).

Diviser le groupe en trios, discuter de la façon dont vous identifiez les meilleures sources pour établir des normes pour les priorités de votre ou de vos centres de santé.

Lorsque les trios font leur compte rendu au groupe dans son ensemble, faites la liste des sources sur le pagivolte en évitant les doublons.

### **Normes implicites et explicites**

Pour certains problèmes de santé dans votre établissement, vous aurez peut-être besoin d'officialiser des normes implicites. Comment le ferez vous?

Mener une discussion sur les effets de normes implicites et la nécessité d'avoir des normes explicites.

Dans la partie suivante, le formateur utilise des exemples empruntés au plan des systèmes des participants. Il y aura certaines situations sur le terrain où il n'y aura pas de normes ou encore des normes médiocres. Cette partie a pour but d'aider le participant résoudre des problèmes dans des situations difficiles.

Mener une discussion sur les problèmes rencontrés dans le processus d'identification des normes et la résolution de ces problèmes. Mettez l'accent sur la formulation de normes implicites dans la pratique.

### **Identifier les normes dans les centres de santé du participant**

Utilisant les résultats du "PROCESSUS D'IDENTIFICATION DES SOINS À SUPERVISER" tiré du Plan d'action, Troisième partie, "CHOISIR UNE NORME POUR LE MONITORAGE". Passer en revue chacun des processus des soins (par exemple, l'anamnèse) en utilisant les quatre questions ci-dessous pour déterminer le statut des normes pour ce processus de soins dans le centre de santé.

- 1) les normes qui sont claires dans le centre de santé
- 2) les normes qui existent mais qui n'ont pas été communiquées
- 3) les normes qui sont implicites et n'ont pas été officialisées par écrit
- 4) les normes qui existent et qui doivent être révisées

Pour cette activité, choisissez un aspect du processus et écrivez une norme explicite. Pour une norme à suivre, toutes les normes sont écrites de manière explicite.

Le formateur au groupe:

Maintenant que vous avez choisi la norme que vous souhaitez suivre, nous consacrerons le temps qui nous reste aujourd'hui à élaborer des indicateurs pour la norme.

- **Évaluation de la séance:**

1. A-t-on disposé de suffisamment de temps pour mener à bien la séance?
2. Le Manuel de référence a-t-il donné suffisamment d'informations pour présenter le sujet?
3. Les instructions à l'intention des participants étaient-elles claires?
4. Les transparents et autres supports étaient-ils satisfaisants pour l'exposé?
5. Avez-vous le sentiment que les participants ont acquis le savoir et le savoir-faire nécessaires pour utiliser l'information dispensée par cette séance?

Suggestions pour des changements:

**CHOIX D'UN  
PRESTATAIRE DE  
SOINS POUR LE  
MONITORAGE**

*10 minutes*

- **Objectif de l'apprentissage:**

Discuter de la justification de l'identification d'un prestataire de soins dont la performance sera suivie.

- **Méthode:**

Discuter des questions en rapport avec la détermination de l'agent de santé dont les performances seront suivies.

Discuter du niveau qui sera suivi.

Discuter de considérations dans le choix des individus qui seront suivis.

Discuter avec les participants de méthodes possibles pour s'assurer que le choix se fera au hasard. Soulignez ce point quel que soit le service suivi, assurez-vous que le choix de l'échantillon est fait au hasard; par exemple, un patient sur deux qui est vu ou le premier patient qui est vu au début de l'heure.

- **Fin de l'évaluation de la séance:**

1. A-t-on disposé de suffisamment de temps pour mener à bien la séance?
2. Le Manuel de référence a-t-il donné suffisamment d'informations pour présenter le sujet?
3. Les instructions à l'intention des participants étaient-elles claires?
4. Les transparents et autres supports étaient-ils satisfaisants pour l'exposé?
5. Avez-vous le sentiment que les participants ont acquis le savoir et le savoir-faire nécessaires pour utiliser l'information dispensée par cette séance?

Suggestions pour des changements:

## **INITIATION À ÉLABORATION D'INDICATEURS**

**10 minutes**

- **Objectifs de l'apprentissage:**

Expliquer le terme d' "indicateur" tel qu'il est utilisé dans le processus d'Assurance de la qualité.

Créer au moins un indicateur pour trois différents problèmes de santé traités au site de prestation de soins du participant.

Discuter de deux questions à envisager en rapport avec la disponibilité de données lorsque l'on élabore des indicateurs.

- **Méthode:** Exposé illustré

Discuter de questions pertinentes pour l'élaboration d'indicateurs. Utilisez la Diapositive n° 32, soulignez l'importance de s'assurer que les données sont facilement disponibles; par exemple, savoir où les données sont collectées.

Référez-vous au Manuel de référence pour passer en revue des exemples d'indicateurs.

La question clé à poser lorsqu'on formule des indicateurs: Les données sont-elles facilement disponibles?

- **Évaluation de la séance**

### **Exercice à faire à la maison:**

Dites aux participants d'ouvrir le Manuel du participant à la partie Plan d'action, Quatrième partie et revoir avec eux l'exercice fait à la maison.

Plan d'action, Quatrième partie:

Pour la norme que vous avez choisie pour le Plan d'action, Troisième partie, élaborez trois indicateurs et répondre aux questions suivantes pour chaque indicateur:

**10 minutes**

- 1) Quelle partie du système suit-elle (intranst, processus, résultats?)
- 2) D'où viendront les données?
- 3) Comment les données seront-elles facilement recueillies?

Évaluation de la journée

Format pour l'évaluation en fin de la journée: mener une discussion de groupe et faire ressortir l'information pour chacun des points suivants:

Comment serez-vous en mesure d'utiliser le contenu de la séance d'aujourd'hui à votre site de travail chez vous?

Qu'est-ce qui n'était pas clair dans la présentation d'aujourd'hui? (Le formateur devra décider comment éclaircir les aspects difficiles: entretien individuel par opposition à discussion de groupe.)

Les concepts tels qu'ils ont été présentés sont-ils logiques? S'ils ne le sont pas, trouvez quels sont les concepts qui posent un problème?

## **CONCLUSION ET AJOURNEMENT**

Dans l'ensemble, quel sentiment avez-vous éprouvé durant la journée? (forte énergie, difficulté, perplexité, confusion, inquiétude, frustration)

Tracer une échelle de 1 (négatif) à 5 (positif). Demander aux participants de choisir un nombre qui représente la journée telle qu'ils l'ont généralement ressentie. Faites cela tous les jours et demander aux participants d'interpréter l'échelle avec vous.

Donnez à faire l'exercice à la maison: Manuel du participant

**MATÉRIEL  
NÉCESSAIRE  
POUR LA  
DEUXIÈME  
JOURNÉE**

- Enlever le pagivolte “Vue d’ensemble” du devant de la salle, obtenez un ballon de taille moyenne qui sera lancé d’un côté à l’autre du cercle des participants
- Revoir le Manuel de référence pour les réponses à l’exercice à faire à la maison

**Séance du matin**

- Méthodes de collecte de données
- Manuel du participant, Plan d’action, Cinquième partie - “CHOISIR LES MÉTHODES DE COLLECTE DES DONNÉES” pour le centre de santé de chez vous
- Liste de contrôle par opposition à approche des questions à réponses ouvertes pour la collecte de données
- Questions en rapport avec l’élaboration et l’utilisation de formulaires de collecte de données
- Manuel du participant, Plan d’action, Sixième partie - “CONCEVOIR DES OUTILS DE MONITORAGE”
- Forces et limitations de la ou des personnes qui collectent les données

**Séance de l’après-  
midi**

- Validation des outils de monitoring
- Pagivolte avec questions pour évaluer la validité des outils de monitoring
- Domaines qui garantissent une collecte de données réussie
- Manuel du participant: Plan d’action, Septième partie - “PLANIFIER LA MISE EN OEUVRE DE L’ACTIVITÉ DE MONITORAGE”
- Prendre des dispositions pour que le personnel du centre de santé assiste à la séance de l’après-midi de la troisième journée pour aider à préparer la visite dudit centre

**Commencez la  
journée de manière  
dynamique**

**15 minutes**

Mise en route

Avant d'entamer l'activité, enlever du devant de la salle le pagivolte "Vue d'ensemble" du Manuel de référence. Les participants sont debout, en cercle; le formateur se trouve à l'intérieur du cercle et il tient un ballon.

Tâche: La première personne à laquelle le formateur lance le ballon doit nommer la première activité dans l'élaboration d'un système de monitoring; la personne qui a le ballon le lance à un autre participant et celui-ci dit quelle est la deuxième étape de l'élaboration d'un système de monitoring, et ainsi de suite jusqu'à ce que toutes les étapes qui ont été couvertes jusqu'à présent dans le cours aient été nommées par les participants.

Si un participant donne une mauvaise réponse, il passe le ballon à la personne sur sa droite. Cette personne répond et lance le ballon à une autre personne faisant partie du groupe.

**Révision de  
l'exercice fait à la  
maison**

**15 minutes**

Révision de l'exercice fait à la maison

Demander aux participants de lire les points de l'exercice et donnez les réponses. S'il y a désaccord, le formateur mène la discussion jusqu'à ce qu'on parvienne à un consensus.

Passer en revue l'élaboration d'indicateurs.

**RÉVISION DE  
L'ÉLABORATION  
D'INDICATEURS**

**30 minutes**

Réviser l'exercice à faire à la maison - Si cette activité montre que quelques participants ont besoin de travailler davantage sur leurs indicateurs, le formateur prévoit du temps à cet effet.

**MÉTHODES DE  
COLLECTE DES  
DONNÉES**

**15 minutes**

• **Objectifs de l'apprentissage:**

Décrire les quatre méthodes les plus souvent utilisées pour la collecte de données.

Discuter de deux avantages et de deux limitations de chacune des quatre méthodes de collecte de données les plus souvent utilisées.

• **Méthode:** Exposé illustré

Discuter des diverses méthodes de collecte de données et mettre l'accent sur les méthodes les plus souvent utilisées. Mettre en évidence pour le groupe deux avantages et deux limitations pour chacune des quatre méthodes les plus souvent utilisées.



**Méthodes de collecte des données (suite)**

Le formateur mène une discussion avec le groupe et demande quelle ou quelles méthodes sont, de l'avis du groupe, appropriées pour ses indicateurs particuliers dans ses plans de travail, citant les avantages et les inconvénients de chaque approche dans son site de travail.

S'il y a assez de temps, le formateur cite les résultats de deux études exécutées par le Center for Human Services qui ont comparé la validité de différentes méthodes de collecte de données sur la performance des prestataires:

- L'observation directe est la méthode la plus valable si les observateurs sont bien formés
- Les entretiens avec les patients à la sortie peuvent fournir des données valables mais les résultats varient en fonction de la tâche qui est observée
- L'examen des dossiers fournit de bonnes données sur le traitement mais pas sur la plupart des autres tâches
- Les entretiens avec les prestataires ne donnent pas toujours des données valables sur leurs performances car les prestataires ne font pas forcément les tâches qu'ils disent exécuter
- En conséquence, l'utilisation de plusieurs méthodes est habituellement une stratégie plus fiable

Le formateur demande au groupe de se reporter au Manuel de référence pour réviser les méthodes de collecte des données pour l'exemple de cas.

Demander aux participants de se mettre par deux et de discuter des méthodes de collecte des données qu'ils utilisent comme indicateur.

Dites aux participants de regarder le Manuel du participant, Plan d'action, Cinquième partie, et de remplir les méthodes de collecte des données qu'ils utiliseront dans votre centre de santé.

**ÉLABORATION  
D'OUTILS DE  
MONITORAGE****Objectifs de l'apprentissage:**

Discuter du contenu des trois parties de n'importe quel formulaire de collecte de données.

Utilisant le problème de santé identifié comme préoccupation prioritaire au site de prestation de soins du participant, concevez un outil de collecte des données pour inclure les trois parties d'un formulaire et au moins huit points de données.

**Les participants  
font une pause  
selon les besoins  
au cours des deux  
heures suivantes**

Discuter de trois activités qui aideront à s'assurer que les outils de collecte de données sont convenablement utilisés.

Discuter de trois facteurs qui influent sur la fréquence de la collecte de données dans le processus de monitoring.

- **Méthode:**

Discuter de la liste de contrôle par opposition à l'approche du questionnaire à réponses ouvertes pour la collecte de données.

**30 minutes**

Le formateur au groupe: Sur la base de vos méthodes de collecte de données, quel outil convient le mieux pour enregistrer vos données pour votre plan d'action? Demander à chaque participant de faire un choix entre une liste de contrôle et un questionnaire à réponses ouvertes.

Discuter de questions en rapport avec l'élaboration et l'utilisation de formulaires de collecte des données.

**Formulaire de  
collecte des  
données**

Examiner chaque partie du formulaire en soulignant ce qui va dans chaque partie; par exemple, dans la partie administrative, l'information suivante est enregistrée: identification du centre de santé, date de l'observation, nom de l'observateur et nom de l'agent de santé.

**90 minutes**

Inviter le participant à se référer au Manuel de référence et réviser le contenu de chaque partie. Les participants travaillent sur le Manuel du participant, Plan d'action, Sixième partie pour remplir la partie administrative de leur outil de collecte des données. Durant le temps qui reste jusqu'au déjeuner, les participants travaillent seuls pour préparer la partie technique et le système de codage pour l'outil. Le formateur est disponible pour travailler individuellement avec les participants s'ils en ont besoin. Prévoyez d'utiliser au moins 15 minutes du temps alloué afin de parler d'au moins deux outils de collecte de données des participants.

- **Fin de l'évaluation de la séance**

Pause 1 heure

Déjeuner

**QUESTIONS  
PARTICULIÈRES À  
ENVISAGER POUR  
LES OUTILS DE  
MONITORAGE**

**60 minutes**

**Objectifs de l'apprentissage:**

Comparer et contraster les forces et les limitations de la collecte des données effectuée par autoévaluation, évaluation par des pairs et évaluation par un tiers.

Discuter des deux niveaux de validation à envisager pour les données qui sont collectées.

Discuter d'approches pour tester les outils de monitoring avant la collecte effective de données (utilisation effective, groupe d'experts).

- **Méthode:**

Mener une discussion sur les forces et les limitations des personnes qui recueillent les données et sur les questions en rapport avec les deux niveaux de validation.

- **Fin de l'évaluation de la séance**

**VALIDATION DES  
OUTILS DE  
MONITORAGE**

**30 minutes**

- **Objectifs de l'apprentissage:**

- (Application) Suggérer deux approches pour valider les outils de monitoring pour la collecte effective de données (utilisation effective, groupe d'experts).

- **Méthode:**

Discuter des outils de collecte des données.

Tâche: Les participants sont divisés en deux groupes. Chaque groupe travaillera comme groupe "de prestataires de soins" ou "groupe d'experts" pour le participant qui présente son outil de monitoring.

Écrire les listes de contrôle suivantes sur le pagivolte et afficher sur le devant de la salle:

Liste de contrôle pour évaluer la validité de l'outil de monitoring:

1. Les données sont-elles facilement disponibles pour chaque élément?

2. Est-ce que chaque élément est clair?
  3. Est-ce que chaque élément mesure une chose seulement?
- **Fin de l'évaluation de la séance**

**ASSURER UNE  
COLLECTE  
RÉUSSIE DES  
DONNÉES**

**35 minutes**

**Objectifs de l'apprentissage:**

Établir une liste de douze considérations à prendre en compte (informer les prestataires du jour du monitoring, s'assurer que les véhicules nécessaires sont disponibles et en état de marche, etc.) lors de l'établissement des activités effectives de collecte des données.

Présenter les douze points qui assurent une collecte réussie des données.

- (Application) Pour l'activité de monitoring au site de prestation de soins du participant, prévoir une activité spécifique de collecte de données qui porte sur chacun des douze points identifiés ci-dessus.

- **Méthode:**

Demander à chacun des participants de prendre l'un des douze points et de dire ce qu'il pense de sa justification et de son importance. Demander au participant ce qu'il pourrait advenir de l'activité de collecte des données si le point n'est pas pris en compte.

**Pause 15 minutes**

Le formateur achève la discussion des douze points pour que la collecte des données soit menée à bien. Donner comme instruction aux participants de travailler sur le Plan d'action, Septième partie figurant dans le Manuel du participant.

Ce plan prendra en compte la totalité des douze points s'ils sont applicables à la situation des participants. Lorsque les participants ont complété leur plan d'action, ils partagent avec un autre participant. S'il reste assez de temps, demander à un participant de parler de son plan au reste du groupe.

- **Fin de l'évaluation de la séance**

**Matériel  
nécessaire pour  
la troisième  
journée**

- Examiner le Manuel de référence pour les réponses à l'exercice à faire à la maison
- Parler des données agrégées et non agrégées

**Séance du matin**

- Exemplaires du document suivant à titre de référence: *La qualité, par la résolution de problèmes et l'amélioration des processus*, Franco, Newman, Murphy et Mariani
- Matériel pour l'exercice de présentation en tableaux et l'exercice des données dans l'Appendice de la Troisième journée. Suffisamment d'exemplaires pour tous les participants.
- Discuter de l'analyse des données

**Séance de l'après-  
midi**

- Stockage et récupération des informations
- Diffusion des informations
- Rétroinformation de l'information de monitoring au personnel et à la direction du centre de santé
- Passer en revue la Liste de contrôle du formateur en prévision de la visite au centre de santé
- Prendre des dispositions pour que le personnel de l'établissement se joigne aux participants pendant l'après-midi de la quatrième journée afin de tester l'outil de monitoring qui sera utilisé au centre de santé durant la cinquième journée

Temps/matériel	Contenu/activités
----------------	-------------------

Mise en route	
---------------	--

15 minutes	
------------	--

	Mise en route: Boum!
--	----------------------

	L'objectif de cette mise en route est de s'amuser un peu avant de s'attaquer au travail sérieux de présentation des données sous forme de tableaux. Tous les participants sont assis en cercle.
--	---

- |  |  |
|--|--|
|  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dites aux participants de compter à voix haute à tour de rôle. Chaque personne dont le numéro est un <b>multiple de 3</b> (3-9-6-12, etc.) ou dont le nombre se termine par 3 (13-23-33, etc.) doit dire <b>BOUM!</b> et non pas un nombre. La personne suivante continue avec le chiffre qui suit normalement.</li> </ol> |
|--|--|

	<b>Exemple:</b> la première personne commence avec <b>1</b> , la deuxième dit <b>2</b> , la personne qui devrait dire <b>3</b> dit <b>BOUM!</b> , et la personne suivante dira <b>4</b> .
--	---

- |  |   |
|--|---|
|  | <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Toute personne qui ne dira pas <b>BOUM!</b> ou qui fera une erreur pour le chiffre après le <b>BOUM!</b> sera disqualifiée et quittera le cercle.</li> <li>3. Les chiffres doivent être dits rapidement (5 secondes maximum); si un participant prend trop de temps pour dire son chiffre, il est disqualifié.</li> </ol> |
|--|---|

Exercice de révision	
----------------------	--

15 minutes	
------------	--

	Passer en revue les réponses de l'exercice à faire à la maison. S'il y a une polémique à propos d'une question particulière, menez une discussion qui débouche sur un consensus. Utilisez le Manuel de référence comme guide.
--	---

<b>PRÉSENTER LES DONNÉES EN TABLEAUX</b>	
--	--

<i>(temps total pour la présentation en tableaux: 2 heures et 30 minutes)</i>	
---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Objectifs de l'apprentissage:</b></li> </ul>
--	--

	Décrire la différence entre les résultats des données agrégées et non agrégées.
--	---

	Discuter des avantages et des inconvénients de l'utilisation d'un score global (dérivé de données agrégées).
--	--

	(Application) Compte tenu d'un jeu de données hypothétiques, présenter les données sous forme de tableaux et d'un diagramme en bâtons.
--	--

**Présenter les données sous forme de tableaux**

**15 minutes**

- **Méthode:**

Organiser un groupe de discussion au sujet des données agrégées et non agrégées, les différences entre elles et les avantages et les inconvénients de chaque méthode.

**30 minutes**

DONNER DES INSTRUCTIONS pour le commencement de l'activité de présentation des données sous forme de tableaux. (Pour cette activité, le formateur devra disposer de plusieurs manuels qui décrivent les diagrammes en bâtons/diagrammes à secteurs pour que les participants puissent les regarder et obtenir des éclaircissements le cas échéant. [référence: Franco *et al.*, *La qualité, par la résolution de problèmes et l'amélioration des processus*, p. 2-34, 2-35]. Renseignez-vous pour savoir si les participants sont capables de construire des diagrammes en bâtons simples et groupés et des diagrammes à secteurs. Si le groupe ne connaît pas ces outils, faire une brève révision. Essayer de vous assurer que, dans chaque groupe, il y a un participant qui soit au courant de ces outils de présentation de données).

### **Première partie**

1. Diviser le grand groupe en trois petites groupes et demander à chaque petits groupe de travailler à une table séparée où il pourra étaler ses papiers
2. Attribuer à chaque groupe une série de données - **soit** sur le point de données 1, sur le point de données 2, **soit encore** sur le point de données 3. Ces séries de données se trouvent dans le Manuel du participant.
3. Attribuer les séries de données et les matrices individuelles pour chaque point de données au groupe qui convient. (REMARQUE À L'INTENTION DE L'INSTRUCTEUR - il y a deux manières principales de présenter ces données sous forme de tableaux: par le prestataire de soins ou de manière non groupée en fonction de chaque point mesuré. Selon le temps disponible et les besoins évalués du groupe, vous pourrez décider de faire une révision à ce sujet avec le groupe avant de commencer l'activité et de donner aux groupe des instructions pour l'une ou l'autre de ces méthodes, voire les deux. S'il n'y a pas assez de temps, vous devrez décider de quelle manière le groupe devrait présenter les données pour que

**Présentation sous  
forme de tableaux  
(suite)**

**10 minutes**

tous les groupes travaillent sur la même chose. Cet exercice est fait pour mettre l'accent sur les données non agrégées.)

4. En utilisant la matrice, pour le point de données approprié, demander à chaque groupe de présenter les données sous forme de tableaux conformément aux instructions figurant sur la matrice. Soyez disponible pour répondre à des questions et pour vérifiez le travail des participants au fur et à mesure de leurs progrès.

REMARQUE: Vous voudrez peut-être afficher les instructions sur un pagivolte et les passer en revue avec le groupe avant que le travail commence.

DISCUSSION DE LA PREMIÈRE PARTIE AVEC LE GRAND GROUPE: Demandez aux participants de discuter de la méthode de présentation avec laquelle ils se sentent le plus à l'aise pour les données ou suggérer une autre méthode avec laquelle ils pensent qu'ils seraient plus à l'aise, et donner les raisons pour lesquelles la méthode qu'ils ont sélectionnée est la meilleure. Discuter des caractéristiques des diagrammes en bâtons et des diagrammes à secteurs. Si d'autres méthodes sont mentionnées comme étant potentiellement meilleures, il faudra envisager leur justification et aider les participants à réfléchir concernant les méthodes de présentation des données.

**10 minutes**

Demander à chaque petit groupe de se réunir pour examiner sa série de données et pour faire quelques énoncés préliminaires sur ce que les données pourraient indiquer au sujet des performances mesurées. Ne pas permettre aux groupes de partager les chiffres qu'ils ont organisés mais leur dire de partager leurs délibérations au sein du grand groupe. (POINT IMPORTANT À NOTER: il est difficile de faire des énoncés définitifs sur les performances en ayant seulement un seul point de données. Une mesure unique indique seulement ce qui se passe à un moment de la mesure et il faut plusieurs points de données pour montrer l'évolution de la performance dans le temps).

**Pause 15 minutes**

Pause

**Deuxième partie**

(Avant la pause, afficher une grande feuille de papier avec une matrice de tous les trois points de données et des totaux des colonnes - matrice semblable à celle de l'Appendice, Troisième journée. Cela donnera aux participants l'espace de travail nécessaire pour remplir leurs colonnes



de données durant la pause. [Ces fiches de travail pourront varier en fonction du niveau de détail qui a été utilisé pour présenter les données dans l'exercice précédent. Cet exercice est établi pour traiter des données non agrégées.] REMARQUE: La matrice complétée devrait se présenter comme celle de l'Appendice, Troisième journée.

**45 minutes**

Assembler à nouveau les trois petits groupes et donner les instructions suivantes. (Il sera peut-être utile d'afficher ces instructions sur une grande feuille de papier sur le devant de la salle ou de les faire imprimer pour les distribuer à chaque groupe de participants.)

INSTRUCTION POUR L'ACTIVITÉ: (Soyez disponible pour des questions et vérifiez le travail des participants au fur et à mesure de leurs progrès.)

1. Créer un graphique de fréquence-temps pour chacun des totaux à partir des points de données 1, 2 et 3 pour les éléments numérotés 2, 4a, 4b, 5 et 9.
2. Créer des diagrammes en bâtons groupés pour les éléments numérotés 1, 3, 6 et 11.
3. Créer des diagrammes en bâtons individuels pour le premier médecin (DOC 1) et pour le deuxième médecin (DOC 2) pour les éléments numérotés 3, 6, 7 et 9.

**15 minutes**

Demander aux petits groupes de se réunir à nouveau pour parler de ce que montrent les graphiques de fréquence-temps et les diagrammes en bâtons groupés au sujet de leurs données, et examiner leurs pensées originales pour voir en quoi elles diffèrent une fois que plusieurs points de données sont disponibles.

- **Fin de l'évaluation de la séance**

**ANALYSE ET  
INTERPRÉTATION  
DE  
L'INFORMATION**

- **Objectifs de l'apprentissage:**

Discuter de quatre questions qui doivent être utilisées pour analyser les données collectées.

**(1 heure et 30  
minutes au total)**

Décrire six explications possibles pour le manque de conformité avec les normes.

Énoncer cinq stratégies possibles pour améliorer les problèmes de performance.

(Application) Suggérer au moins deux interprétations possibles pour les données analysées.

(Application) Confirmer l'importance de l'inclusion des données collectées dans le processus de résolution de problèmes/prise de décision.

- **Méthode:**

**15 minutes**

Au sein du grand groupe, faire un exposé illustré pour discuter des quatre questions du Manuel de référence qu'il faut poser et auxquelles il faut répondre pour analyser les données collectées.

**30 minutes**

Réunir à nouveau les trois petits groupes de l'exercice précédent de présentation en tableaux pour passer en revue toutes les données et les présentations qu'ils ont créées. Demander aux groupes de suggérer au moins deux interprétations possibles pour chaque présentation qu'ils ont créé (diagrammes de fréquence-temps, diagrammes en bâtons, etc.).

**Pause 1 heure**

Déjeuner

**ANALYSE ET  
INTERPRÉTATION  
DE  
L'INFORMATION  
(suite)**

Au sein du grand groupe, partager les conclusions des discussions des petits groupes et encourager le groupe à étudier d'autres analyses possibles des données.

**30 minutes**

Confirmer l'importance d'inclure les données collectées dans le processus de planification de la résolution de problèmes/prise de décision/stratégie d'intervention. (Il est important d'amener le groupe à parler de ce qui se passe si les données ne sont pas incorporées à la résolution de problèmes).

**15 minutes**

- **Fin de l'évaluation de la séance**

**STOCKAGE,  
RÉCUPÉRATION  
ET DIFFUSION DE  
L' INFORMATION**

**1 heure au total**

• **Objectifs de l'apprentissage:**

Stockage de l'information:

Suggérer deux options pour le stockage et la récupération des données collectées au site de travail du participant.

Diffusion de l'information:

Décrire quatre approches possibles pour la diffusion des résultats des activités de monitoring auprès des personnels/établissements parmi lesquels les données ont été recueillies.

Rétroinformation efficace:

Discuter de trois questions qui seront envisagées pour renforcer les possibilités d'une rétroinformation efficace.

• **Méthode:**

**Stockage et  
récupération de  
l'information**

**20 minutes**

Utiliser une approche d'exposé illustré au sein du grand groupe pour discuter:

- des options pour la diffusion, la justification et des questions en rapport avec le stockage et la récupération d'informations. (Prendre en compte le format disponible au site, électronique ou sur support papier seulement; les personnes qui, parmi le personnel, sont disponible pour se charger du stockage et de la récupération des données; faut-il des formulaires spéciaux pour compiler les données et en faire la synthèse; prendre en compte les questions relatives au stockage/récupération des données non seulement au niveau du centre de santé mais aussi au niveau du district et de la région.) Utiliser l'exemple de cas du Manuel de référence si le temps le permet.

**Diffusion de  
l'information**

**30 minutes**

- options pour la diffusion, la justification et des questions en rapport avec la diffusion d'informations provenant des activités de monitoring. (Voir s'il y a des réunions, des possibilités de communication qui existent déjà et qui pourraient être utilisées; voir qui devrait être inclus dans le partage de l'information; tous les combien l'information devrait-elle être partagée; combien de temps devrait-il y avoir entre l'obtention et la diffusion des informations; qui devrait diffuser

l'information au niveau du centre de santé, du district et de la région).

Utiliser des exemples de cas provenant du Manuel de référence, s'il reste assez de temps.

**Rétroinformation efficace**

**30 minutes**

- Questions en rapport avec l'amélioration de l'efficacité de l'apport d'une rétroinformation concernant les activités de monitoring. (Voir qui, au sein de l'organisation, devrait fournir la rétroinformation; l'équilibre entre les points positifs et négatifs pour gérer toute résistance à la rétroinformation.)

Concevoir une stratégie pour fournir une rétroinformation/diffusion des résultats au personnel du lieu de prestation de soins du participant.

- **Fin de l'évaluation de la séance**

**Pause 15 minutes**

Pause

**PRÉPARATION POUR LA VISITE DU SITE D'UN CENTRE DE SANTÉ LOCAL POUR LA COLLECTE DES DONNÉES**

**45 minutes**

Le ou des membres du personnel du site clinique où les données seront collectées viennent dans la salle de classe pour parler avec le groupe des participants: problèmes de santé traités dans le centre de santé; information sur les gens qui fréquentent en général le centre et sur le personnel du centre, et toute question particulière pertinente pour l'établissement en question. La discussion devrait se concentrer sur les problèmes perçus dans le centre de santé qui pourraient être le point focal d'une activité de monitoring. La discussion comprend aussi les mécanismes de communication qui pourraient être utilisés pour communiquer les conclusions du monitoring et les questions en rapport avec le stockage et la récupération des données du monitoring. Des questions des participants sont comprises dans le temps alloué.

**Liste de contrôle du formateur pour préparer la visite au centre de santé**

Réviser les points suivants et s'assurer qu'ils sont prêts pour l'activité de collecte de données:

1. La direction de l'établissement et les membres du personnel savent quand les participants arriveront au centre de santé et combien de temps ils y resteront
2. Prendre des dispositions concernant les véhicules pour le transport si nécessaire

3. Fournitures suffisantes: stylos, crayons, formulaires d'observation
4. Discuter des rôles et des responsabilités de toutes les personnes impliquées
5. Un chef d'équipe est nommé pour superviser les activités des participants
6. Un membre du centre de santé est désigné pour coordonner les activités avec le chef d'équipe
7. L'emploi du temps des activités des participants est donné au coordinateur du centre de santé
8. On fait prendre conscience aux participants qu'ils sont invités dans ce centre de santé et qu'ils doivent être polis et respectueux. Établir certains principes avec les participants pour renforcer cette prise de conscience; par exemple, "Ne pas être indiscret dans la salle d'examen"; "Ne pas critiquer un membre du personnel en public".

**15 minutes**

Demander aux participants de former un groupe pour traiter l'information qu'ils ont reçue du personnel du centre de santé. Il est essentiel pour la discussion de décider quel sera le point focal de l'activité de collecte des données le jour suivant. Le groupe entame cette discussion maintenant et aura 30 minutes le matin suivant pour se préparer à la visite du centre de santé.

**15 minutes**

Exercice quotidien

**Conclusion et  
ajournement**

Exercice de révision

Conclusion et ajournement

**15 minutes**

**Matériel  
nécessaire pour  
la quatrième  
journée**

- Préparer la réunion avec les participants afin d'achever le plan pour l'observation du centre de données et pour des entretiens

**Séance du matin**

- Manuel de référence

**Séance de l'après-  
midi**

- Prendre des dispositions pour que l'outil de collecte de données soit tapé, reproduit et prêt à 8 h du matin le jour suivant (cinquième journée)

Temps/matériel	Contenu/activités
<b>DERNIERS PRÉPARATIFS POUR LA VISITE DU CENTRE DE SANTÉ</b>	<p>Les participants se préparent à leur visite du centre de santé pour l'observation, des entretiens et une évaluation générale de ce qu'ils suivront et de la manière dont ils procéderont. Le formateur examine le plan de chaque participant pour la visite.</p>
<i>30 minutes</i>	
<i>15 minutes</i>	Temps de déplacement pour se rendre au centre de santé
<i>3 heures</i>	Visite du centre de santé pour déterminer le point focal et les questions en rapport avec l'activité de monitoring
<i>1 heure et 30 minutes</i>	Retour du centre de santé et déjeuner
<b>ÉLABORATION D'UN OUTIL DE MONITORAGE POUR LA COLLECTE DES DONNÉES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Objectifs de l'apprentissage:</b></li> </ul> <p>Utilisant le problème/la question de santé qui a été identifié comme étant prioritaire dans le centre de santé visité, élaborer un outil de collecte de données qui comprendra les trois parties du formulaire de collecte de données.</p>
<i>3 heures et 15 minutes</i>	<p>(Application) Utiliser les instructeurs du cours et les représentants cliniques comme "comité d'experts" pour tester l'outil et pour apporter les changements nécessaires à l'outil et aux formulaires de données.</p>
<b>(Le formateur décide avec le groupe des pauses qu'il y a lieu de prévoir durant cet après-midi)</b>	<p>(Application) Tester et modifier les outils jusqu'à ce qu'ils soient considérés comme prêts à être utilisés dans l'activité de collecte de données.</p>
	<p>Il n'y pas de transparents pour cette partie.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Méthode</b></li> </ul>

Élaborez un outil de monitoring pour la collecte des données.

- 1) Utilisant le Manuel de référence comme guide, concevoir un outil de collecte de données (pour inclure les trois parties d'un formulaire de collecte des données - administratif, technique, codage) pour le problème/la question de santé identifié comme étant la préoccupation prioritaire durant la visite du matin au centre de santé.
- 2) [Pour cette partie du cours, il faudra qu'il y ait quelques représentants du centre de santé où les données seront collectées pour qu'ils fournissent une rétroinformation afin d'aider les participants à tester l'outil qu'ils ont l'intention d'utiliser.] Utilisant les instructeurs du cours et les représentants cliniques comme "comité d'experts", tester l'outil en leur demandant de l'examiner pour voir s'il est clair et pour détecter tout problème qu'ils pourraient identifier ou prévoir au niveau de l'application. Apporter tout changement nécessaire à l'outil et aux formulaires de données à l'issue de la rétroinformation des instructeurs et des représentants cliniques.
- 3) Tester et modifier les outils en recommençant l'étape ci-dessus (test et révision des outils) jusqu'à ce qu'on les juge prêts à être utilisés dans l'activité de collecte des données).

**\*\*Remarque particulière à l'intention de l'instructeur:** Aider les participants à avancer dans cette activité pour qu'ils puissent achever la tâche dans le peu de temps prévu à cet effet. Il faudra prendre des dispositions pour que l'outil de collecte de données soit tapé, reproduit et disponible à 8 h du matin, pour la journée de cours suivante.

Pas d'exercice ce jour-là

- **Fin de l'évaluation de la séance**



**Matériel  
nécessaire pour  
la cinquième  
journée**

- Séance du matin**
- Suffisamment de copies de l'outil de collecte de données pour les participants
- Séance de l'après-midi**
- Suffisamment de matériel (papier quadrillé, crayons et papier) pour les participants
  - Manuel de référence
  - Suffisamment de copies:  
du questionnaire à l'issue du cours  
de l'Évaluation du cours

**Temps/matériel**

**Contenu/activités**

**ACTIVITÉ DE COLLECTE DES DONNÉES AU CENTRE DE SANTÉ**

***4 heures et 15 minutes***

Les participants se retrouvent au centre de santé et effectuent leur activité de collecte de données.

***1 heure et 15 minutes***

Retour à la salle de cours et déjeuner

**BILAN DE L'ACTIVITÉ DE COLLECTE DES DONNÉES**

***15 minutes***

Discuter de l'activité de collecte des données.

Prévoir du temps pour que les participants discutent de leurs difficultés éventuelles, ou de toute chose intéressante qui s'est produite durant l'activité de collecte de données. Fournir des éclaircissements, un soutien le cas échéant.

**PRÉSENTER LES DONNÉES EN TABLEAUX**

***45 minutes***

- **Objectif de l'apprentissage:**

Présenter les données en tableaux.

- **Méthode:**

Fournir le matériel nécessaire (papier quadrillé, crayons, papier) pour présenter les données sous forme de tableaux.

- **Fin de l'évaluation de la séance**

**ANALYSER LES  
INFORMATIONS  
PRÉSENTÉES EN  
TABLEAUX**

**45 minutes**

**Objectif de l'apprentissage:**

Discuter de quatre questions qui doivent être utilisées pour analyser les données collectées.

Suggérer au moins deux interprétations pour les données collectées.

Préparer un compte rendu de rétroinformation à remettre au centre de santé où les données ont été recueillies.

- (Application) Confirmez l'importance de transmettre les données recueillies sur le processus de résolution de problèmes/prise de décision/planification de la stratégie d'intervention.

• **Méthode:**

Discuter des données présentées en tableaux en utilisant les quatre questions en fonction des besoins pour analyser les données collectées.

Demander aux participants de suggérer deux interprétations pour les données collectées.

Demander aux participants de préparer un compte rendu de rétroinformation qui sera remis au centre de santé où les données ont été recueillies. Les formateurs donnent des conseils aux participants sur la présentation du compte rendu en considérant les ramifications politiques et professionnelles.

• **Fin de l'évaluation de la séance**

**15 minutes**

Pause

**QUESTIONNAIRE  
A L'ISSUE DU  
COURS**

**30 minutes**

Questionnaire à l'issue du cours - Donner comme instruction aux participants d'écrire leur nom dans le coin supérieur droit du questionnaire. (ou un numéro?)

Ramasser les questionnaires des participants. Leur dire de travailler sur leur Plan d'action, Huitième partie pendant que vous corrigez les questionnaires.

**1 heure**

Demander aux participants de compléter le Plan d'action, Huitième partie qui sera utilisé dans les sites des centres de santé chez eux. Utiliser le Manuel du participant pour traiter de questions d'application ayant trait à la présentation en tableaux, l'analyse, l'interprétation de données, le stockage, la récupération et la dissémination de données. S'il reste du temps, demander aux participants de discuter de leurs plans d'action avec un partenaire.

**Tâches en rapport  
avec la fin du  
cours**

Pendant que les participants achèvent leurs Plans d'action, le formateur corrige le questionnaire. Le formateur rend les questionnaires aux participants.

**30 minutes**

Évaluation du cours

Distribuer le formulaire d'évaluation et demander aux participants de le remplir.

Le formateur ramasse les évaluations et regagne URC. En outre, toutes les notes d' "Évaluation de la séance" sera ramenées au Service formation du Projet d'assurance de la qualité, University Research Corporation.

Conclusion et ajournement

