

PROJET

D'ASSURANCE

DE LA QUALITE



Développement du Système Régional de Monitoring de la Qualité des Soins

Manuel de Participant



TABLE DES MATIÈRES

GÉNÉRALITÉS	ii-1
INTRODUCTION	Conception du cours	iii-1
	Programme du cours	iii-2
	Objectifs de l'apprentissage	iii-3
	Questionnaire préalable au cours: Comment les résultats seront-ils utilisés?.....	iii-7
PLANS D'ACTION	Première partie : “Choisir le service de santé à suivre”	1
	Deuxième partie : “Identifier le processus de soins pour le monitorage”	2
	Troisième partie : “Choisir une norme pour le monitorage”	3
	Quatrième partie : “Élaborer des indicateurs pour le monitorage”	4
	Cinquième partie : “Choisir les méthodes de collecte de données”	8
	Sixième partie : “Concevoir des outils de monitorage”	9
	Septième partie : “Planification de la mise en oeuvre de l’activité de monitorage”	10
	Huitième partie : “Planification de la mise en oeuvre de l’activité de monitorage”	14
TRANSPARENTS	Tous les transparents”	TP-1

GÉNÉRALITÉS

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 les 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 Sante Ambulatoires**.
- 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.
- **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).

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 ambulatoires. 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 ambulatoires. 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 ambulatoires.
- **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.

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 la réalisation avec succès de toutes les activités du cours.

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 pour l'organisation d'un processus de monitoring.
- **La pratique** - La compétence prouvée à planifier et à effectuer une activité de suivi dans un contexte de soins ambulatoires.

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.
- **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 compétence 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

A 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 chaque norme choisie
- Collecter avec succès les informations nécessaires
- Organiser 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
- 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
- "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.

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.

Méthodes d'évaluation

Participant

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

Cours

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

Durée du cours

- Cinq jours consécutifs de formation

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 évaluation 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, l'objectif ou les objectifs d'apprentissage en rapport avec chaque question et le numéro de la page correspondante dans le Manuel de référence sont notés à côté du début de chaque point du questionnaire. 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 DU PARTICIPANT

Le restant de ce Manuel du participant est organisé en fonction de chaque journée du cours.

Chaque jour, les participants effectueront des activités qui renforcent les capacités à planifier, organiser et mettre en oeuvre un processus de monitoring.

PLAN D’ACTION - PREMIÈRE PARTIE:

“CHOISIR LE SERVICE DE SANTÉ À SUIVRE”

- 1) Désigner l’établissement où se fera le monitoring _____
- 2) Faire la liste des services de santé prioritaires dispensés dans le centre de santé figurant dans la colonne de gauche

Service de santé	Volume important	Risque élevé	Propension à des problèmes	TOTAUX

- 3) Pour chaque service figurant 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 note la plus faible et 3 la note la plus élevée. Si le groupe n’est pas d’accord avec la note pour le critère, chaque personne votera et on fera la moyenne des votes.
- 4) Lorsque tous les services auront été notés, additionner chaque score figurant sur la ligne pour obtenir les totaux.
- 5) Le service de santé ayant obtenu le score total le plus élevé est choisi.

S’il y a des *ex aequo*, vous pouvez décider de “pondérer” le critère le plus important et de recalculer les totaux. Par exemple, si le volume est le critère le plus important, multiplier par deux chaque nombre dans la colonne “Volume important” et additionner à nouveau les totaux.

SERVICE DE SANTÉ CHOISI POUR LE MONITORAGE: _____

PLAN D'ACTION - DEUXIÈME PARTIE

“IDENTIFIER LE PROCESSUS DE SOINS POUR LE MONITORAGE”

Service de santé choisi pour le monitoring _____

Dans l'espace ci-dessous, construire un diagramme de processus de premier niveau pour les soins en rapport avec un problème de santé. Faire une liste de toutes les étapes clés en dessous de chaque “case”. Envisager les activités en rapport avec le traitement.

Les questions du Tableau 3, “Liste de contrôle pour identifier le processus de soins”, dans le Manuel de référence peuvent être utiles pour suivre le processus.

PLAN D'ACTION - TROISIÈME PARTIE

“CHOISIR UNE NORME POUR LE MONITORAGE”

Pour qu'une norme puisse être suivie, elle doit être rédigée de manière explicite. Ce processus vous aidera à identifier les normes qu'il faudra rendre plus explicites ou qui devront être modifiées ou précisées, voire les deux.

En utilisant l'organigramme du Plan d'action, Deuxième partie, passez en revue les étapes en utilisant les quatre énoncés ci-dessous pour déterminer le statut des normes pour le processus des soins au niveau de votre centre de santé:

- 1) Les normes qui sont claires dans l'établissement

- 2) Les normes qui existent mais qui n'ont pas été communiquées

- 3) Les normes qui sont implicites et qui n'ont pas été officialisées par écrit

- 4) Les normes qui existent et qui ont besoin d'être révisées

Pour cette activité, choisir un aspect du processus de soins et rédiger une norme explicite pour celui-ci.

5. Quels sont les 3 critères utilisés pour déterminer quels services ou questions de santé devraient être prioritaire lorsque l'on établit un programme de monitoring de la qualité?

6. Définir brièvement:
 - Les normes d'intrant

 - Les normes de processus

 - Les normes de résultats

7. Qu'est ce qu'une norme de soins?

8. Quelles sont les quatre caractéristiques d'une bonne norme?

9. Donnez un exemple d'une norme de soins pour un problème de santé dans le centre de santé où vous travaillez.

10. Qu'est-ce qu'un indicateur?

11. Pour la norme que nous avez indiquée au n° 9 ci-dessus, inscrivez deux indicateurs.

PLAN D'ACTION - SIXIÈME PARTIE

“CONCEVOIR DES OUTILS DE MONITORAGE”

INSTRUCTIONS: Créer un formulaire de collecte de données que vous utiliserez pour votre activité de monitoring à l'endroit où vous travaillez en créant un titre pour l'activité, une section administrative, les données techniques qui seront collectées et un système de codage.

TITRE DE L'ACTIVITÉ DE MONITORAGE:

PARTIE ADMINISTRATIVE:

DONNÉES TECHNIQUES:

SYSTÈME DE CODAGE

PLAN D’ACTION - SEPTIÈME PARTIE

“PLANIFICATION DE LA MISE EN OEUVRE DE L’ACTIVITÉ DE MONITORAGE”

Service de santé choisi pour le monitoring _____

INSTRUCTIONS: Pour chaque élément ci-dessous donnez une brève description de la manière dont vous envisagez d’assurer une mise en oeuvre réussie pour votre activité de monitoring.

- 1) Comment et quand envisagez-vous d’informer les cadres des services de santé et les prestataires de la finalité et les avantages de l’activité de monitoring et de la date du monitoring?

- 2) Si l’activité de monitoring exige des déplacements, faites la liste des préparatifs que vous devrez faire - prévoir inspection des véhicules, carburant et huile, roue de secours et outils en bon état, chauffeur disponible, itinéraire et cartes disponibles, temps nécessaire pour le déplacement.

- 3) Quels formulaires et fournitures de bureau faudra-t-il?

- 4) S’il faut utiliser une équipe d’observateurs, quels seront les rôles et responsabilités de chacun? Faut-il un chef d’équipe? Comment ce rôle sera-t-il attribué?

- 5) Comment les informateurs seront-ils informés de l’emploi du temps détaillé de la visite de monitoring?

- 6) Quelles dispositions devront être prises pour fournir un soutien aux observateurs et aux autres membres du personnel au cas où des problèmes surgiraient pendant l’activité de collecte de données?

- 7) Comment préparerez-vous les observateurs pour qu'ils soient respectueux des prestataires de santé et des patients pendant l'activité de monitoring?

- 8) Comment préparerez-vous les observateurs pour qu'ils ne gênent pas et qu'ils ne soient pas menaçants pendant l'activité de monitoring?

- 9) Comment préparerez-vous les observateurs à gérer la situation en cas de désaccords avec la direction au sujet du cas observé?

- 10) Quels préparatifs faut-il faire pour les salutations de règle avec les autorités locales?

- 11) Que faut-il prévoir pour la fin de la visite de suivi? Remerciez le personnel pour sa coopération, fournir une rétroinformation sur la performance observée et une description des prochaines étapes du processus de monitoring.

EXERCICE À FAIRE À LA MAISON - DEUXIÈME JOURNÉE

INSTRUCTIONS: Vous pouvez utiliser votre manuel ou vos notes pour faire cet exercice. Ne pas consulter les autres participants pour les réponses. L'exercice ne devrait pas vous prendre plus de 45 minutes. Ramenez-le en classe le lendemain. Merci.

1. Indiquez les quatre méthodes les plus fréquemment utilisées pour la collecte de données.
2. Choisissez l'une de ces méthodes et donnez-en les avantages et les inconvénients.
3. Quelle information est collectée dans la partie administrative du formulaire de collecte de données?
4. Quelles sont les trois choses qui peuvent être faites pour s'assurer que les outils de collecte de données sont convenablement utilisés?
5. La fréquence de la collecte de données dans la pratique dépend de trois choses. Quelles sont-elles?
6. Quelles sont les forces et les limitations de la collecte de données avec une évaluation par des pairs?
7. Décrire brièvement les deux niveaux de validation à envisager pour les données collectées.

MATRICE À AGRANDIR, À COPIER SUR UNE GRANDE FEUILLE DE PAPIER ET À AFFICHER SUR LE DEVANT LA SALLE. SERA COMPLÉTÉE PAR LES PARTICIPANTS PENDANT LA PAUSE UNE FOIS TERMINÉE LA PREMIÈRE PARTIE DE L'EXERCICE DE PRÉSENTATION SOUS FORME DE TABLEAU

(À INCLURE DANS LE MANUEL DE L'INSTRUCTEUR ET DANS LE MANUEL DU PARTICIPANT)

Données non agrégées (le nombre total possible pour chaque case est de 10)

POINT	POINT N° 1				TOTAL DONNÉES POINT 1	POINT N° 2				TOTAL DONNÉES POINT 2	POINT N° 3				TOTAL DONNÉES POINT 3
	IDE 1	IDE 2	DOC 1	DOC 2		IDE 1	IDE 2	DOC 1	DOC 2		IDE 1	IDE 2	DOC 1	DOC 2	
1		6	9	4		9		7	5		9	6	7		
2		5	8	6		8		8	5		8	7	10		
3		2	5	1		4		6	4		6	4	5		
4A		0	4	0		10		8	7		10	7	10		
4B		0	0	0		2		1	3		10	7	10		
5		0	0	0		10		10	10		10	10	10		
6		0	0	0		10		7	10		10	10	10		
7		3	8	5		10		9	8		10	10	10		
8		5	7	5		10		10	10		10	10	10		
9		2	7	4		4		6	5		3	2	4		
10		7	8	6		9		9	7		9	7	9		
11		4	6	3		10		7	4		10	6	9		

PLAN D'ACTION - HUITIÈME PARTIE

INSTRUCTIONS: Vous venez de finir votre activité de monitoring au dispensaire et vous avez préparé les données pour les présenter. Accordez-vous un temps de réflexion pour envisager ce que vous devrez faire à votre site de travail une fois que vous aurez collecté les données. Compléter les éléments suivants de votre Plan d'action. Inclure autant de détails que vous le pourrez pendant que l'information est encore fraîche à votre l'esprit.

- 1) Présentation des données sous forme de tableau. Comment présenterez-vous vos données sous forme de tableaux? Utilisez-vous plus d'une méthode pour la présentation des données? Pour les méthodes que vous n'avez pas choisies, vous voudrez peut-être indiquer les raisons pour lesquelles vous les avez pas écartées.

- 2) Analyse et interprétation des données: Pour l'analyse et l'interprétation de vos données, pouvez-vous penser à des besoins particuliers que pourrait nécessiter votre problème? Y a-t-il des ressources dans votre secteur pour faciliter l'analyse et l'interprétation de vos données?

- 3) Diffusion et rétroinformation à partir des données: Y a-t-il des questions spéciales que vous devez envisager lorsque vous prévoyez une rétroinformation sur les observations effectuées? Quelles sont-elles, et comment pouvez-vous vous y attaquer? Pour la diffusion des données, y a-t-il des réunions officielles durant lesquelles on peut partager des informations? Y a-t-il une filière spéciale de communication que vous devez suivre pour faire parvenir l'information à d'autres personnes?

- 4) Stockage et récupération des données: Dispose-t-on d'ordinateurs pour le stockage et la récupération des données? Si tel est le cas, que faudra-t-il faire pour se préparer à les utiliser? S'il n'y a pas d'ordinateurs disponibles, quels mécanismes existent à votre site qui seraient susceptibles d'être utilisés? Faudra-t-il mettre au point des procédures spéciales pour ce faire? Faudra-t-il se procurer du personnel nouveau? Si la réponse est oui, que contiendra leur description de poste et quelle formation spéciale sera nécessaire?