

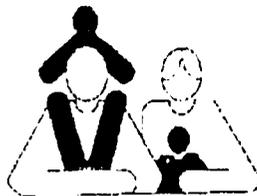
PN-ABP-474

85465

MINISTERE DE LA SANTE PUBLIQUE
DIRECTION DE LA PREVENTION ET DE
L'ENCADREMENT SANITAIRE
DIVISION DE LA POPULATION
Service de la planification familiale

SIG EXPERT S.A

**EVALUATION DE LA QUALITE
DES SERVICES PF-SMI
au niveau de TAROUDANT**



CE TRAVAIL A ETE REALISE GRACE A LA
COLLABORATION TECHNIQUE ET FINANCIERE
DU BUREAU SEATS ET DE L'USAID

7282
18

926015127

**QUALITE DES SERVICES
PF-SMI
au niveau de TAROUDANT**

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION	4
PARTIE 1 : METHODOLOGIE	5
1. OBJECTIFS	5
2. ECHANTILLONNAGE	6
3. INSTRUMENTS DE L'ETUDE	6
4. FORMATION ET COLLECTE DES DONNEES	8
5. EXPLOITATION DES DONNEES	9
PARTIE 2 : RESULTATS	11
1. PERSONNEL	12
2. MOYENS	13
3. ORGANISATION DES ACTIVITES	15
PARTIE 3 : ANALYSE	17
A/QUALITE DES SERVICES SMI/PF	17
1. CONFORT ET RELATION PERSONNEL-POPULATION	17
2. INFORMATION ET COUNSELING	20
3. PRESTATIONS DE SERVICE	24
4. COMPETENCE TECHNIQUE	26
5. SYSTEME DE SUIVI	28
B/APPRECIATION DE LA QUALITE DES SERVICES SMI/PF	29
1. SATISFACTION DE LA CLIENTE	29
2. AVIS DU PERSTATAIRE	30
PARTIE 4 : SYNTHESE ET RECOMMANDATIONS	34
ANNEXES	41

INTRODUCTION

La dernière décennie a été marquée par d'importants progrès de la planification familiale. L'engagement politique du gouvernement, les efforts fournis au niveau du programme de planification familiale tant de point de vue humain que financier ont permis d'accroître l'utilisation de la contraception. L'intégration de la planification familiale dans un paquet d'actions de la Santé Maternelle et Infantile, l'adoption de stratégies de couverture (VDMS) appropriées, l'élargissement de la gamme de contraceptifs ont pu rendre plus accessible les services de la planification familiale au niveau des couches les plus défavorisées.

Si la pilule reste -et de loin- la méthode la plus utilisée, l'orientation de la stratégie du programme vers les méthodes cliniques a engendré de multiples activités de formation, de recyclage, de communication et d'information,... et ce pour répondre à un besoin pressant de la population. Cependant si le niveau d'utilisation de la contraception est assez acceptable, la qualité des services offerts à la population demeure un problème de la politique sanitaire. L'amélioration des conditions d'offre de service (accessibilité, accueil, propreté) et de la qualité des services et de soins, pour donner une meilleure image de marque aux services publics de santé est devenu le point d'appui de la politique actuelle des responsables du Ministère de la Santé Publique.

L'objet de la présente étude n'est pas seulement de tester les méthodes d'appréciation de la qualité des services SMI/PF et son applicabilité sur le terrain, mais aussi de donner quelques éléments de réponse à ce problème.

Le lieu de déroulement de cette étude est la province de Taroudant. Elle fait suite à la première étude, réalisée dans les provinces de Rabat, Tétouan, El Kelaâ et El Jadida.

Cette étude est subdivisée en quatre parties. La première traite des éléments méthodologiques en donnant bien entendu les limites de cette approche. Les principaux résultats seront présentés dans la seconde partie. L'analyse proprement dite fera l'objet de la troisième partie. On y étudiera la qualité des services et son appréciation par les clients et par les prestataires eux même. La synthèse et les recommandations sont données dans la quatrième partie.

PARTIE 1 : METHODOLOGIE

1. OBJECTIFS

1.1 OBJECTIFS GENERAUX

Les objectifs principaux de l'étude tels qu'ils ont été définis par le Ministère de la Santé Publique sont comme suit :

- * fournir aux différents responsables, tant au niveau central que périphériques, des données pertinentes sur l'utilisation des services SMI/PF;
- * permettre aux responsables chargés des programmes SMI/PF d'améliorer la qualité des services dispensés dans les différentes formations sanitaires;
- * suggérer la démarche pour évaluer, gérer et planifier les activités des programmes SMI/PF.
- * constituer une base méthodologique visant à renforcer la capacité institutionnelle que le Ministère de la Santé peut utiliser pour étudier et améliorer la qualité des services SMI/PF.

1.2 OBJECTIFS SPECIFIQUES

L'étude consiste à évaluer la qualité des services au niveau de:

- * personnel exerçant dans les établissements sanitaires: profil, présentation, formation, communication, esprit d'équipe, rapport hiérarchique, aptitude et attitudes;
- * locaux : qualité, infrastructure, accessibilité;

- * moyens mis en oeuvre : matériels, produits pharmaceutiques, gestion des moyens, utilisation des moyens de transport;
- * l'organisation du travail, de l'encadrement et de la supervision, du circuit de l'information et de la collecte des données;
- * la perception du service (par les bénéficiaires), et du circuit de référence;
- * l'éventail des services disponibles.

2. ECHANTILLONNAGE

L'étude a été réalisée dans la province de Taroudant. Ce choix fait par le Ministère de la Santé Publique en vue de compléter le travail effectué dans les provinces et préfectures de Rabat, El Jadida, El Kelâa et Tetouan.

Dix formations sanitaires (dont le centre de référence d'Agadir pour compléter les différents niveaux hiérarchiques délivrant les prestations de PF) furent sélectionnés par le Ministère de la Santé Publique selon un choix non probabiliste. Les critères de choix est le lieu des grappes-échantillon de l'enquête nationale sur la population et la santé 1992 (ENPS II).

L'insuffisance de l'échantillon et la non signification statistique de certaines observations tirées surtout des modules A et F1, font que les résultats de l'étude sont à prendre avec précaution.

La présente étude a plutôt une valeur qualitative permettant de tester surtout la méthodologie que de donner des résultats qui n'ont aucune signification statistique.

3. INSTRUMENTS DE L'ETUDE

La recherche est basée sur deux principaux instruments ou modules pour la collecte de données.

* les modules intitulés A,B,C,D,F1 et F2 qui se basent essentiellement sur des questionnaires à remplir par les enquêteurs.

Module A: inventaire des moyens et matériels disponibles et description de l'organisation des activités au niveau de chaque établissement sanitaire échantillon. Ce formulaire est rempli à base d'observations et d'interviews auprès des responsables de l'établissement.

Module B: observation du déroulement des activités de PF par une enquêtrice (cliente mystère).

Module C: questionnaire auprès des femmes utilisatrices de services PF SMI à leur sortie de la formation sanitaire.

Module D : Interviews avec les prestataires de service dans les formations sanitaires échantillons.

Module F1 : inventaire du matériel du dépistage et mécanisme de suivi des enfants malnourris.

Module F2 : Observation des activités SMI (pesée des enfants).

* les modules G,H,I,J et K constituent des guides de discussion et d'animation pour les focus group.

Module G : focus group auprès des médecins travaillant dans les unités de SMI/PF.

Module H : Focus group auprès des infirmiers de la stratégie fixe.

Module I : Focus group avec les infirmiers stratégie mobile.

Module J : Focus group avec les femmes qui n'ont jamais utilisé le service de planification familiale.

Module K : Focus group avec les femmes qui n'utilisent plus le service de planification familiale depuis deux ans.

Le tableau ci-après présente le nombre de modules remplis et/ou observations enquêtées.

Module	Nbre			rubrique
	Urbain	Rural	Total	
PARTIE QUANTITATIVE				
A	3	7	10	formation sanitaire
B	3	7	10	observations du déroulement des activités
C	30	70	100	bénéficiaires des services de PF à la sortie des FS
D			20	17 infirmiers et 3 médecins
F1	3	7	10	cellule SMI
F2	12	42	54	enfants pesés
FOCUS GROUP				
G			10	médecins
H			10	infirmiers stratégie fixe
I			10	infirmiers stratégie mobile
J			10	femmes n'ayant jamais utilisé les services SMI/PF
K			10	femmes n'ayant pas eu recours à la SMI/PF depuis 2 ans

4. FORMATION ET COLLECTE DES DONNEES

Quatre infirmières cadres ont subi une formation à Agadir du 26 au 29 Janvier 1993. Cette formation a été assurée par un statisticien et un ani-

mateur de Programme de lutte contre les maladies de carence, exerçant dans les formations sanitaires d'Agadir.

Les participants ont reçu une formation théorique et pratique : sur les techniques d'interviews, de remplissage de questionnaires,... L'animateur de PLMC a donné une formation pratique sur la pesée.

La collecte des données sur le terrain a duré deux semaines du 1/2/1993 au 12/2/1993.

Les modules A et F ont été remplis par une enquêtrice. Les modules C et B en rural ont été remplis par une autre. L'observation en urbain (cliente mystère) a été réalisée avant le déroulement des autres modules pour assurer une confidentialité totale. Le module D a été rempli par un statisticien, responsable de l'équipe des enquêtrices.

Pour ce qui est des focus group du personnel (modules G,H,I), ils ont été réalisés par un médecin expérimenté dans ce domaine. Une sociologue parlant le soussi, a assuré les focus group des femmes (modules J,K). Il y a lieu de noter la difficulté de trouver des femmes n'ayant pas utilisé les services de planification familiale depuis deux ans.

5. EXPLOITATION DES DONNÉES

L'exploitation des données a été réalisée selon les étapes ci-après.

- Réception et classement des questionnaires : lors de la collecte sur le terrain, un contrôle minutieux a été effectué par un statisticien expérimenté dans le domaine des enquêtes.
- Saisie des données : elle a été effectuée par deux agents de saisie, sur deux micro-ordinateurs IBM-compatibles.
- Apurement des données et tabulation: une fois les données apurés (par un programme de vérification des incohérences des questions , ...), la tabulation fût réalisée en utilisant le logiciel SPSS couvrant de manière exhaustive l'ensemble des modules A,B,C,D F1 et F2.

Pour ce qui est des focus group, l'exploitation des données a été effectuée selon les étapes ci-après.

La lecture du décryptage et l'écoute des enregistrements ont donné lieu à une transcription des contenus des entretiens des groupes.

Après cette étape, on a procédé à la constitution de fiches de synthèse par la sélection des phrases ou passages-clés qui incarnent le mieux, les opinions et suggestions exprimées.

Il a été procédé par la suite à des analyses aussi bien verticales qu'horizontales en vue de dégager les idées fortes de chaque thème.

La force de chaque opinion ou suggestion étant mesurée par le degré de pertinence de l'argument développé et éventuellement par l'analyse des décomptes fréquentiels.

L'objectif a été de faire émerger les idées-clés qui apportent les éclairages sur les thèmes étudiés.

PARTIE II :RESULTATS

1. LE PERSONNEL

Les résultats obtenus à partir du module A, montrent que la répartition du personnel au niveau des 10 formations sanitaires échantillon, est comme suit.

1.1 LE PERSONNEL MEDICAL

- 3 gynécologues au centre de référence d'Agadir;
- 2 pédiatres au centre de santé urbain de Taroudant;
- 5 médecins généralistes : 2 au centre de santé urbain; 2 médecins généralistes au centre de santé rural; et 1 médecin généraliste au dispensaire urbain.

1.2 LE PERSONNEL PARAMEDICAL

En ce qui concerne le paramédical, il est réparti comme suit :

- 1 infirmière accoucheuse au centre de référence d'Agadir;
- 5 infirmiers itinérants à Taroudant;
- 49 pour les autres catégories d'infirmiers (ASB, ASDE, ASDES).
- il n'existe pas de sage femme et d'infirmière accoucheuse à Taroudant.

1.3 LA FORMATION DU PERSONNEL

Les 17 infirmiers enquêtés ont reçu une formation de base en matière de planning familial. Par contre, les 3 médecins enquêtés ne sont pas formés. Par ailleurs, un médecin et 13 infirmiers ont bénéficié de recyclages sur la planification familiale. Les principaux thèmes étudiés sont comme suit :

- Counseling en IEC/PF;
- Counseling en Norplant;
- Logistique des contraceptifs;
- Utilisation et tenue des registres;
- Utilisation et tenue des supports d'information.

11 infirmiers (module D) ont exprimé que leur connaissance acquise dans le domaine de planification familiale a améliorée leur méthode de

travail. Tandis que le reste, soit 6 infirmiers, pense le contraire. Pour cette dernière catégorie, les thèmes à approfondir sont principalement l'actualisation des cours aux écoles de formation, et "tout ce qui concerne la planification familiale en particulier l'insertion du DIU".

A l'instar de la formation en planification familiale, la formation en matière de surveillance de la croissance n'est pas généralisée : la moitié seulement des infirmiers a subi un recyclage.

Quant à l'expérience du personnel en planification familiale, les données du module A, autorisent à dire que la quasi totalité des infirmiers a une expérience minimum de 3 années: 15 infirmiers exercent au niveau des services SMI/PF depuis plus de 3 ans dont la moitié (8 infirmiers) exerce depuis plus de 5 ans.

2. MOYENS

2.1 SALLE D'ATTENTE

Sur les 10 formations sanitaires enquêtées seule un centre de santé urbain possède un système d'accueil des clientes par ordre d'arrivée. Le centre de référence ne le possède pas. Le lieu d'abri contre la pluie et le soleil existe en milieu urbain dans 2 sur 3 formations sanitaires; contre 3 sur 4 établissements sanitaires ruraux. Si les formations sanitaires urbaines sont équipées de chaises/bancs en nombre suffisant, 3 sur 4 formations sanitaires rurales n'en disposent pas. Les toilettes fonctionnelles existent dans 6 formations sanitaires sur 10.

2.2 LIEU DE COUNSELING

9 formations sanitaires sur 10 disposent d'un lieu de Counseling discret. Cependant la disposition des sièges n'est pas adaptée à une communication intime entre clientes et prestataires.

2.3 SALLE D'EXAMEN ET DE CONSULTATION DE P.F.

Les salles d'examen et de consultation pour la planification familiale existent dans 8 formations sanitaires sur 10. Toutes les formations sanitaires urbaines sont pourvues de salle de consultation pour la planifi-

cation familiale et de salle d'examen, discrète, propre, bien éclairée et entretenue, et possédant de l'eau courante.

2.4 MATERIEL DISPONIBLE POUR LA PF/SMI

Les formations sanitaires rurales sont démunies de tables gynécologiques, de lampes ou de torche d'examen, de sonde utérine, de pince à col, etc. La cellule de la santé materno-infantile dispose presque de tous les équipements nécessaires pour un bon déroulement de ses activités. Ainsi, elle est équipée d'une balance (portée 10 ou 15 Kg) qui est fonctionnelle, d'une pèse-personne, d'un diagramme de maigreur mural et d'un diagramme de maigreur pour enfants. Par contre, 3 formations sanitaires ne disposent pas d'une toise en bois fonctionnelle. Les fiches techniques de croissance vierges existent dans presque la totalité (sauf une) des formations sanitaires, ce qui permettra de suivre l'état de croissance des enfants âgés de moins de 5 ans. Les cartes de vaccination vierges sont disponibles en stock.

Nombre MOYEN DE TYPE d'EQUIPEMENTS
DISPONIBLES DANS LES SERVICES SMI/PF
SELON LE MILIEU

MOYENS DE FONCTIONNEMENT	MILIEU	
	urbain	rural
Tables Gyneco avec étrier	1.33	0.43
Lampe d'examen	1.00	0.14
Torche d'examen	0.69	0.29
Sterilisateur (POUPINEL)	1.00	0.71
SPECULUM	18.33	1.14
Sonde Uterine (hysterometre)	11.67	0.71
Pince à col (Pozzi)	9.67	0.57
Crochet pour retirer le DIU	1.00	0.00
Gants Doux/secs	37.00	6.00
Tensiomètre	1.00	0.86
Stéthoscope médicale	1.00	0.86
Balance	1.00	0.86
Pese Bébé	0.67	0.86
Paravent	1.7	0.9

SOURCE: MCH - République de Côte d'Ivoire 1998

2.5. LES PRODUITS CONTRACEPTIFS

La disponibilité des produits contraceptifs, varie selon le type. Toutes les formations sanitaires sont pourvues de pilules Lo-Femenal et de condoms. Par contre, la pilule progestative (ovrette) n'existe pas. Le DIU TCu 380A est disponible dans 2 sur 3 formations sanitaires urbaines et dans 1 sur 7 formations sanitaires rurales. Ainsi la disponibilité fait défaut surtout en milieu rural. Par ailleurs, selon les enquêtes (module A) faites au niveau des formations sanitaires visitées, une rupture de stock surtout au niveau de l'urbain a été constatée durant les 3 derniers mois. Les types de contraceptifs touchés par cette rupture sont: Lo-Femenal, Ovrette et Triquilar.

2.5 MATERIELS IEC

Les logos sont disponibles dans toutes les formations urbaines, et dans 5 des 7 formations sanitaires rurales. Au cours du counseling, dans 2 sur 10 formations sanitaires on utilise les échantillons de contraceptifs. Les autres matériels d'IEC (dépliants et affiches) ne sont pas utilisés.

2.6 SUPPORTS DE GESTION

Les fiches techniques existent dans 6 formations sanitaires sur 10. Les manuels de planification familiale sont disponibles dans 8 parmi 10 formations sanitaires. Les manuels du sous-système d'information existent dans 9 formations sanitaires sur 10.

3. ORGANISATION DES ACTIVITES

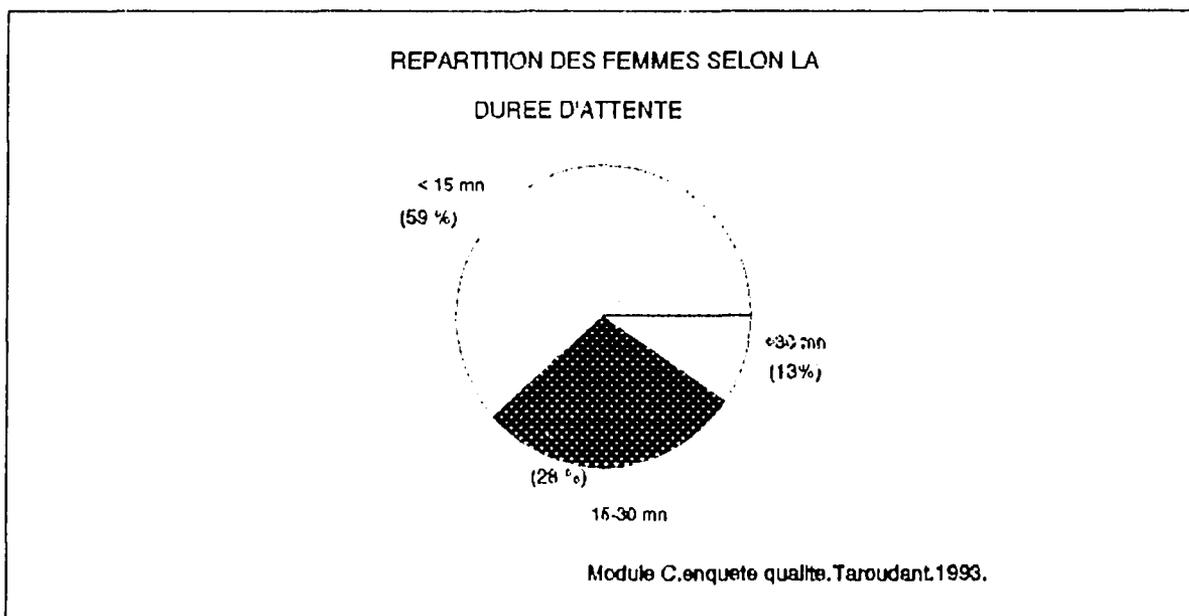
3.1 LE CALENDRIER DES ACTIVITES

Au niveau de l'urbain, la totalité des formations sanitaires offre durant les 5 jours de la semaine matin et après midi, le service de planification familiale. Les soins prénatals sont donnés surtout les après midi, pendant les 5 jours ouvrables. Les enfants sont vaccinés et pesés chaque

jour, le matin dans les 2/3 des formations sanitaires. Les activités d'IEC sont réalisées tous les jours ouvrables de la semaine.

3.2 TEMPS D'ATTENTE

Les résultats obtenus du module C, montrent que sur les 100 femmes enquêtées, 59 ont attendu moins de 15 mn, 28 entre 15-30 mn. Par milieu de résidence, les proportions de femmes ayant attendu moins de 15 mn, sont de 24 % et de 35 % respectivement pour l'urbain et le rural. En ce qui concerne la SMI, environ 75,7 % des femmes enquêtées déclarent que la durée d'attente (pour la pesée) est de moins de 10 mn.



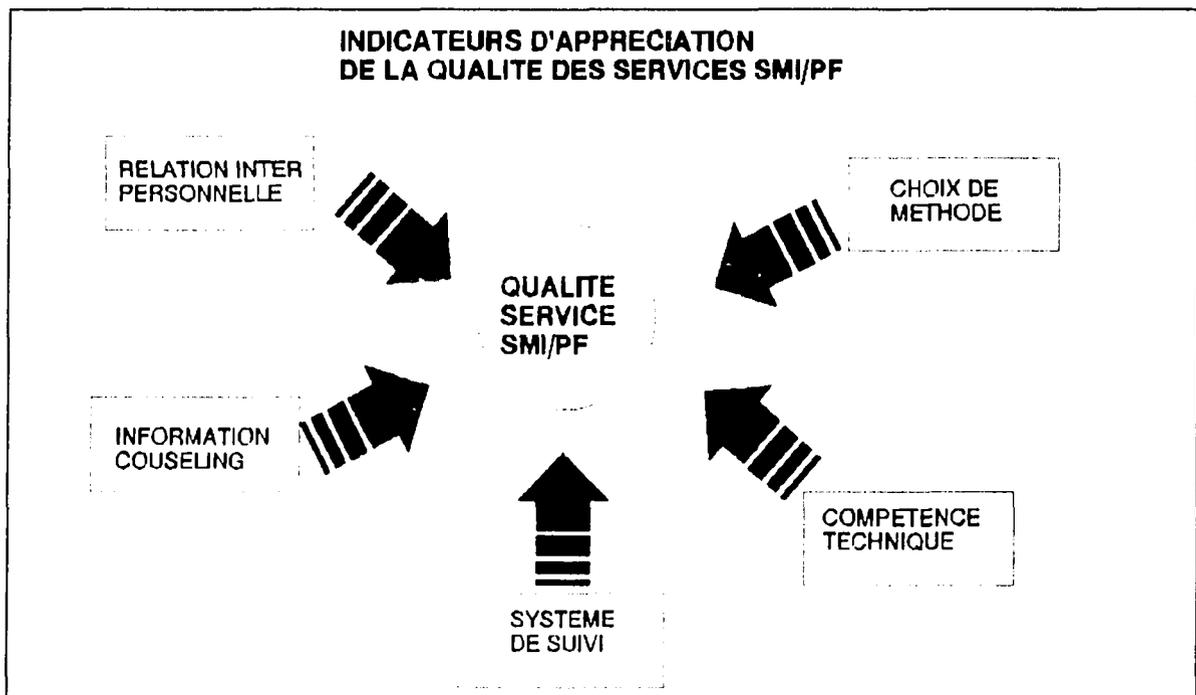
3.3 ENCADREMENT ET SUPERVISION

Le système de supervision et d'encadrement des activités du personnel est généralisé : 9 formations sanitaires sur 10 ont reçu des superviseurs extérieurs. Pour 60 pour cent des visites de supervision et d'encadrement effectuées, il n'existe pas de compte rendu.

PARTIE III: ANALYSE

A/ QUALITE DES SERVICES SMI/PF

L'appréciation de la qualité des services SMI/PF sera faite selon le schéma suivant



1. CONFORT ET RELATION PERSONNEL-POPULATION

1.1 CONDITIONS DE CONFORT

La partie II relative aux résultats de l'étude, a permis de montrer que les conditions minimales de confort (abri contre le soleil et la pluie, toilette fonctionnelle, chaises/bancs, etc) sont satisfaites au niveau des formations sanitaires urbaines.

Les résultats du module C, montrent que sur les 100 femmes enquêtées lors de leur sortie des formations sanitaires, 62 sont à moins de 15 mn de la formation sanitaire, 28 des femmes sont entre 15 et 30 mn et 8

sont à une heure de distance. Ce temps semble être acceptable par toutes les femmes, en l'occurrence celles résidant en milieu rural. Ceci s'explique par le fait que la totalité des bénéficiaires (90 %) habite dans un rayon de moins de 5 km par rapport à la formation sanitaire.

Des résultats du module C, on peut affirmer que la majorité des femmes (95 %) a eu recours à la formation sanitaire par ce qu'elle est la plus proche, accueillante, etc. Pour celles qui pensent le contraire, qui sont minoritaires (5 femmes seulement), les principales raisons évoquées sont: le personnel non recyclé pour le DIU; le personnel ne pratique pas les contrôles pour la ligature tubaire; la méthode choisie n'est pas disponible. Bien que cette proportion de femmes soit faible, il y a lieu de tenir compte de leurs remarques.

Les infirmiers lors des entrevues et des discussions (focus group et module D) affirment qu'en milieu rural il y a un problème d'accessibilité. Les raisons évoquées sont: l'éloignement de la population de la formation sanitaire, 50 pour cent, le manque de moyen de transport (43 pour cent) et le relief (7 pour cent).

1.2 ACCUEIL

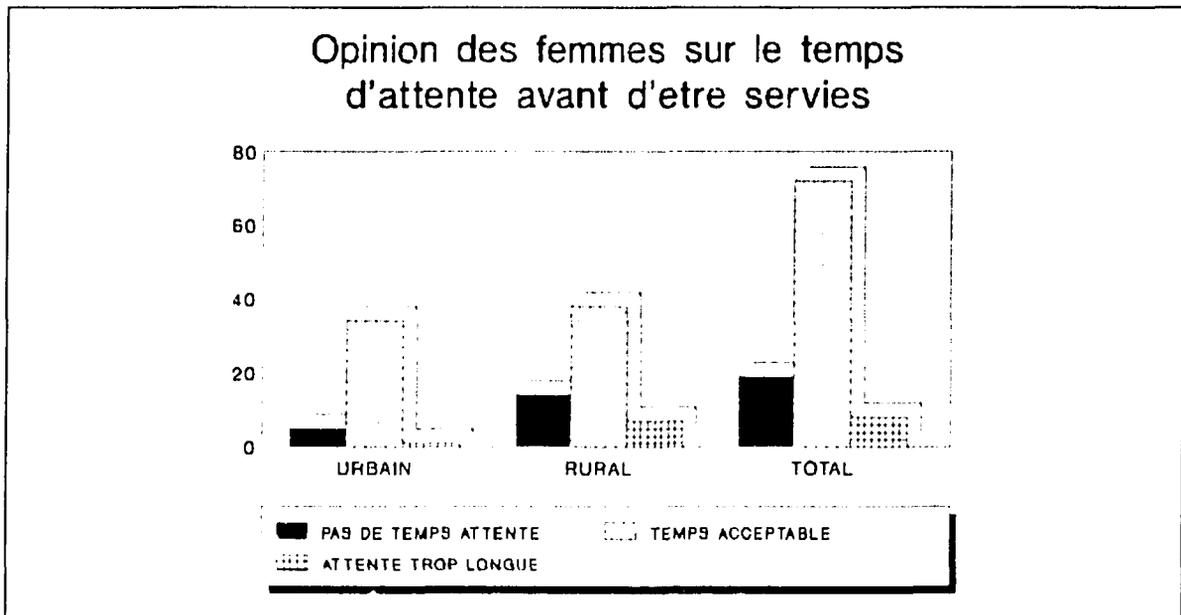
Les modules B et C ainsi que les focus group permettent de donner une idée assez précise sur le niveau d'accueil des prestataires de service.

91 % des femmes (module C) ont déclaré être satisfaites de la courtoisie du personnel du service SMI/PF. Selon la cliente mystère, le prestataire s'est montré toujours poli avec les clientes, il a salué dans la quasi totalité des cas les bénéficiaires. Ceci est relativement important (pour certaines femmes) dans la mesure où cela a un effet positif sur les femmes et renforce le lien entre prestataires et utilisateurs du service.

Un accueil c'est aussi essayer de servir les clientes même s'il faut déborder sur l'horaire normale. Ainsi, pendant le focus group organisé avec les femmes, une d'entre elles a déclaré : "...On habite loin, si on ne trouve pas de moyen de transport et on arrive en retard par exemple à 11h30', on ne nous accepte pas et on nous dit de revenir la semaine suivante...".

1.3 TEMPS D'ATTENTE

En ce qui concerne l'opinion de la cliente (module C) sur le temps d'attente, l'on peut dire qu'il est acceptable par toutes les femmes : en urbain, 25 femmes sur 30 sont satisfaites, contre 57 femmes sur 70 en milieu rural. Une proportion de 7 % des femmes a déclaré que la durée est très longue.



On relève deux observations contradictoires, d'une part, la presque totalité des clientes (module C) se sent à l'aise dans l'attente: par milieu il n'y a pas de différence significative. Pour les 6 % des femmes qui ne se sentent pas à l'aise pendant l'attente, la seule raison évoquée est : "... il n'y a pas sur quoi s'asseoir...".

D'autre part, on note que dans certaines situations, l'attente est importante : ceci est corroboré au niveau des focus-group. Des femmes (Module K) ont déclaré que l'attente est trop longue (1 heure ou deux heures) si il y a beaucoup de monde. Une autre femme a dit: "...Il n'y a qu'une seule infirmière qui s'occupe des enfants et des femmes , elle travaille beaucoup et nous, nous attendons beaucoup...". D'autres ont un avis contraire : "tout ce qui est en rapport avec la Santé n'est pas HRAM !".

Quoi qu'il en soit, la durée d'attente pour les activités de planification familiale est un élément important pour encourager la cliente - qui n'est pas une malade- à continuer l'utilisation de la contraception.

2. INFORMATION ET COUNSELING

2.1 INTIMITE

Il ressort des module C et des focus group (module K) que les clientes se sentent plus à l'aise d'être pris en charge par un personnel de sexe féminin. En effet la quasi totalité (95 %) des femmes (module C) désire être consultée ou examinée par un personnel féminin. Ce résultat est aussi corroboré par les données du focus group : "je préfère être examinée par une femme au lieu d'un homme. Car je peux discuter avec une femme en la regardant en face".

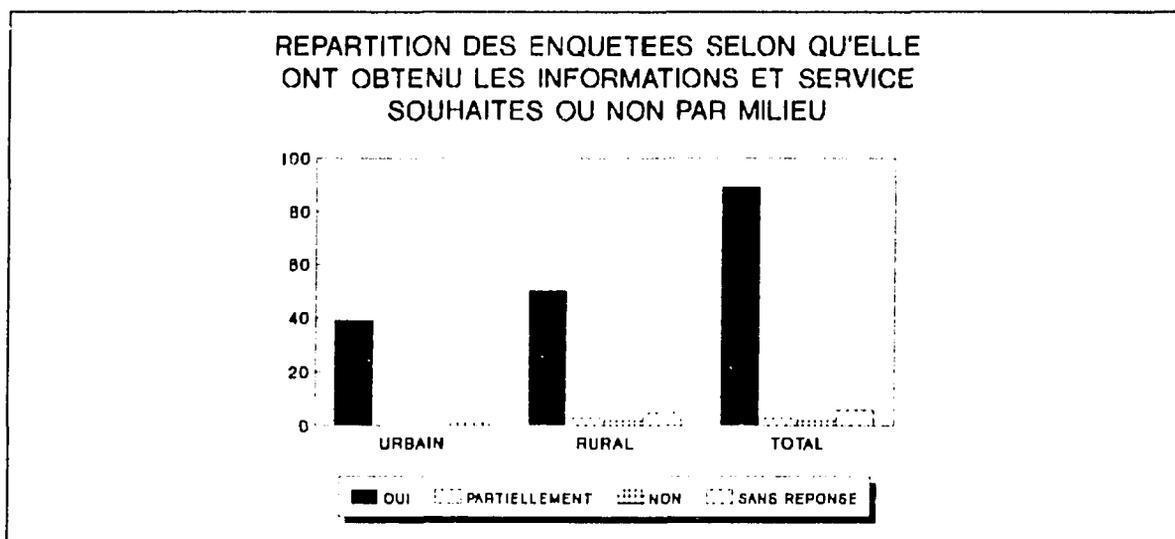
Il y a lieu de noter l'existence d'obstacles à l'utilisation des services de planification familiale. Ceci est dû principalement au sexe du prestataire (sus-mentionné), des croyances, etc. Certaines femmes ont déclaré (focus group) qu'elles ne seraient pas gênées d'aller à une formation sanitaire pour adopter une méthode de planification familiale, à condition que le prestataire ne soit pas de sexe masculin car c'est "HRAM FI DINE"! " Il y a des femmes qui ne peuvent pas parler de cela même à une infirmière".

2.2 INFORMATION DE LA CLIENTE

Une part importante (90 %) de femmes (module C) a déclaré avoir obtenu toutes les informations dont elles avaient besoin. Ce résultat est corroboré par celui du module B : "...le prestataire donne des explications dans un langage claire et simple...".

Par contre une minorité n'est pas satisfaite puisqu'elle n'a rien obtenu, ou qu' elle a reçu une information partielle. Les raisons évoquées par ces dernières sont :

- l'infirmière ne parle pas de toutes les méthodes;
- l'infirmière n'a pas donné la méthode souhaitée;



- l'infirmière n'est pas d'accord avec les femmes.

Les infirmiers (module B, cliente mystère) font participer les clientes dans les discussions (voir tableau en annexe). Néanmoins, les résultats du module B et de la cliente mystère ont montré que la majorité des infirmières ne discutent pas avec les clientes de l'opposition du mari. Ceci représente un frein au développement de l'utilisation de la contraception d'autant plus que l'avis du mari est très important (déterminant chez certains couples).

Au niveau de la SMI, les résultats tirés de l'exploitation du module F2 sont forts intéressants. On y constate les principaux éléments suivants:

- la mère a reçu des explications sur l'état pondéral de son enfant;
- La mère est informée du rythme de pesée pour l'enfant;
- la mère est informée du régime alimentaire de l'enfant;

On remarque d'après les modules B et F2, que le prestataire ne donne pas à la cliente l'occasion de s'exprimer et de poser des questions (95%).

Si la présentation des méthodes disponibles est une information par excellence, les résultats issus du Module B ont montré que l'infirmière a présenté les principales méthodes disponibles (pilule, DIU, condom, etc).

A partir des résultats précédents, peut-on conclure que l'information donnée est assez fragmentaire. Si c'est le cas, cette insuffisance pourrait

s'expliquer en partie par le manque de formation/recyclage en matière de communication, counseling, etc, et aussi par la non utilisation du matériel IEC disponible dans les différents établissements sanitaires.

2.3 CONNAISSANCES DE LA CLIENTE

2.3.1 LA PLANIFICATION FAMILIALE

Au cours des discussions avec les femmes qui n'ont jamais fait appel au service de planification familiale(focus group module J), la majorité de ces femmes a entendu parler de la planification familiale à la radio (une fois/semaine, il y a aussi un programme chaque jour à 8heures du matin, le mardi soir en langue berbère...). Ces femmes ont déclaré que ces émissions sont bonnes surtout "pour les hommes qui ne veulent pas de PF,...". focus group femmes. Cependant la signification de la planification familiale reste vague pour la plupart d'entre elles : la planification familiale "sauvegarde la santé de la femme", "limite les naissances", "la femme doit enfanter uniquement à sa mesure".

Les avantages de la planification familiale - pour cette catégorie de femmes- sont: limitation des naissances car : "beaucoup d'enfants crée des problèmes au sein du couple, nécessite beaucoup de dépenses et d'efforts (linge,cuisine,maladie,...)". Par contre "une femme n'ayant pas beaucoup d'enfants a du temps libre...".

2.3.2 LA PILULE

Sur les 100 femmes enquêtées (module C), 73 ont déclaré qu'elles utilisent la pilule. Cependant, certaines femmes (d'après les discussions dans les focus group) ont peur de la pilule "je veux utiliser la pilule mais j'ai peur qu'elle me fasse mal. On dit que ça fait mal sur la gorge", d'autres disent que ça donne du poids à la femme ou "elle leur fait mal sur le côté".

Quant à l'utilisation de la pilule, après le début des règles, 24 % des femmes (module C) commencent à la prendre le premier jour, 41 pour cent le 5^e jour, 11 pour cent soit ne savent pas ou ont répondu "autres possibilités".

**MODALITE DE
PRISE DE LA PILULE**
(% de femmes) n= 100

	Urbain	Rural	Total
1 jour	38	15	24
5 ^e jour	45	38	41
Autre	9	13	11
Non concerne	8	33	24
Total	100	100	100

Source : Module C enquête qualite.Taroudant.1993.

Les utilisatrices de la contraception orale prennent la pilule chaque jour. En cas d'oubli, 3 sur 4 femmes la prennent tout de suite.

En ce qui concerne la conduite à tenir devant les effets secondaires dûs à l'utilisation de la contraception orale, 91 % des femmes déclarent qu'elles doivent revenir à la formation sanitaire.

On peut donc dire, que pour l'utilisation de la pilule, la majorité des femmes enquêtées ont une connaissance assez satisfaisante.

2.3.3 LE CONDOM

Peu de femmes (6 %) du module C, ont déclaré avoir utilisé (leur mari) le condom. la moitié de ces femmes a déclaré que le condom peut être utilisé plusieurs fois. Néanmoins, toutes ces femmes savent qu'après l'éjaculation, l'homme doit retirer le condom tout de suite.

2.3.4 LE DIU

6 % de femmes enquêtées (module C) utilisent le DIU. D'après les focus group, la non utilisation du stérilet est justifiée par le fait qu'il n'est pas accepté par le mari, ou les rumeurs "...une voisine a placé le stérilet, elle m'a dit qu'il lui fait mal...", "...l'opération est difficile...".(focus group module K). La vérification du DIU sur place est connue par toutes les utilisatrices de cette méthode: 83 % disent par le toucher du fil. C'est vrai aussi, pour le retirer. La conduite à tenir devant un saignement durant les 3 premiers mois, est de revenir à la formation sanitaire.

Dans l'ensemble les connaissances des utilisatrices des méthodes sont satisfaisantes. Quant aux non utilisatrices, elles sont (d'après les focus group femmes) sous influence de croyances et de rumeurs.

3. PRESTATIONS DE SERVICE

3.1. L'ENTRETIEN

Le prestataire, lors de l'entretien avec la cliente et d'après les résultats du module B, a demandé des questions relatives à l'objet de la visite de la cliente, son âge, son expérience en planification familiale et si elle est en période d'allaitement.

Par contre, lors de la visite de la cliente mystère ou de l'observation en zone rural, le prestataire n'a pas pris en considération son passé médical. Aussi, il n'a évoqué aucun des antécédants médicaux, chirurgicaux, obstétricaux, gynécologiques et familiaux.

3.2 L'AIDE AU CHOIX

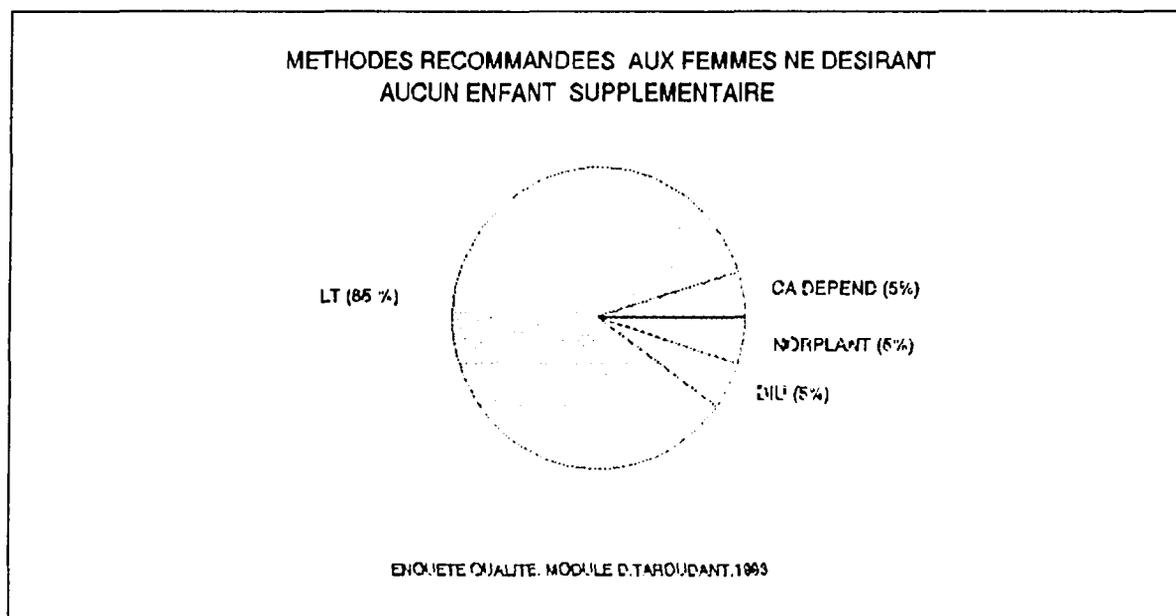
Tous les prestataires exerçant dans les cellules PF ont présenté, lors de l'entretien avec les clientes, la pilule, le condom et le DIU. Le spermicide n'a été présenté dans aucune formation sanitaire.

Si l'infirmier, lors des interviews avec la cliente mystère, n'a pas cherché à influencer vers une méthode donnée (dans 9 cas sur 10, module B), il n'a pas non plus insisté sur l'adoption d'une méthode.

Il va sans dire que le prestataire ne peut présenter à la cliente que les méthodes qu'il connaît : "...Je travaille à la santé publique depuis 26 ans, mais je n'ai jamais vu l'injection, comment est-elle?" (focus group infirmiers). Les méthodes qui ne sont pas disponibles à la santé publique, ne sont pas présentées par le personnel par ce qu'il y a risque d'effets secondaires ou graves... "(focus group infirmier).

Pour ce qui est des méthodes recommandées par le prestataire (Module D), aux femmes désirant retarder leur grossesse, sont principalement la pilule et le DIU.

Par contre, pour les femmes ne désirant plus avoir d'autres enfants, une seule méthode est recommandée par la quasi totalité du personnel exerçant au niveau des formations sanitaires visitées : c'est la ligature tubaire.



Les principales causes identifiées par le prestataire (module D) sont : la non disponibilité de la méthode à la formation sanitaire (50 %), la méthode n'est pas efficace et/ou ayant des effets secondaires (30 %), la méthode non acceptée ou inconnue par la cliente (20 %).

En ce qui concerne les femmes allaitantes, les méthodes conseillées sont principalement deux : la pilule (60 %) dont l'Ovrette (40 %) et le DIU (30 %). Le condom, le spermicide et la ligature tubaire sont recommandés dans 5 % des cas.

Les méthodes qui ne sont jamais recommandées par le prestataire (module D) aux femmes sont principalement:

- les injectables (75 %),
- le diaphragme (50 %),
- la vasectomie (50 %),
- les méthodes naturelles (35 %), et
- le Norplant (25 %).

Par conséquent, le prestataire aide la femme à choisir " sa méthode" selon les résultats de l'entretien (passé médical et diagnostic).

3.4 DECISION D'ADOPTER UNE METHODE CONTRACEPTIVE

La décision d'adopter une méthode semble essentiellement prise par la cliente elle-même puisque 70 % des clientes (module C) sont à l'origine de cette décision. Une fois cette décision prise, les femmes obtiennent sur place, les méthodes choisies (module B: cliente-mystère).

4. COMPETENCE TECHNIQUE

4.1 CAPACITE DE DIAGNOSTIC ET DE TRAITEMENT

a/ AU NIVEAU DE LA PF

Comme il a été signalé dans le paragraphe "Prestations de services", le prestataire au cours de la consultation n'a pas pris en considération le passé médical de la cliente, etc.

Le prestataire n'a pas effectué certains examens de "routine" en l'occurrence le poids, la TA, la palpation du coeur et l'examen gynécologique. Ceci laisse apparaître une carence du diagnostic du prestataire.

"...Malgré notre longue expérience en matière de PF, il y a souvent des situations vis à vis de laquelle on reste bouche-bée. Il nous faut donc, une formation continue". (focus group infirmier). Il est à signaler que la totalité des infirmiers en milieu rural utilisaient pendant les visites un document technique (manuel) alors qu'en milieu urbain seulement le 1/3 le faisaient.

b/ AU NIVEAU DE LA SMI

La fiche de croissance pour 80 % des enfants (module F2) a été utilisée par l'infirmière chargée de la cellule SMI. Par milieu de résidence, on relève que cette fiche n'a été utilisée que dans 3/4 des cas, en milieu rural, contre 100 % en milieu urbain. Le poids est correctement inscrit sur la courbe de croissance pour 83 % des cas. Les activités réalisées

correctement par le prestataire sont l'inscription de l'âge et du poids de l'enfant sur la fiche de croissance (83 %).

En ce qui concerne la pesée de l'enfant, pour 81 % des enfants âgés de moins de 5 ans, la balance a été tarée, alors que pour 16 % d'enfants elle ne l'a pas été. Si l'enfant n'est pas déshabillé avant le tarage, il est placé correctement sur la balance dans 94 % des cas. En conclusion, on peut considérer que les infirmières ont un niveau technique acceptable, mais qui reste à renforcer par plus de formation.

4.2 MODE D'EMPLOI et EFFETS SECONDAIRES

Au niveau de l'urbain, selon les résultats du module B, le prestataire n'informe pas la cliente sur le mode d'utilisation des méthodes contraceptives. Par contre en milieu rural, les explications sont données aux femmes. Ces différences de sont-elles en rapport avec les procédés d'enquête ? En effet, en milieu rural l'observation pourrait modifier le comportement de l'infirmier en l'incitant son attention et en milieu urbain la cliente mystère n'ayant pas été reconnu a pu obtenir naturellement les faits.

4.3. ENCADREMENT ET SUPERVISION

Le système de supervision et d'évaluation des activités du personnel est généralisé mais pas efficace. La supervision est essentiellement assurée par les animateurs provinciaux des programmes sanitaires "... Du Ministère on n'a jamais vu personne..." (focus group infirmier). De plus, au cours des visites de supervision, il n'y a pas de tentative de trouver des solutions aux problèmes posés par l'agent. On s'intéresse plutôt aux fiches et aux registres et le côté technique reste négliger (focus group); et en général (cf partie Résultats), il n'existe pas de comptes rendus écrits laissés dans les formations sanitaires par les superviseurs lors de leurs visites.

4.4. L'EXAMEN CLINIQUE

Il y a lieu de noter que l'examen gynécologique n'a pas été fait par le prestataire dans 87 % des cas, les 13 % des cas restant sont des anciennes acceptrices. Ceci est principalement lié au manque de personnel qualifié et plus spécifiquement les médecins.

5. SYSTEME DE SUIVI

5.1 SYSTEME D'IDENTIFICATION CLIENTE

A partir des résultats de l'exploitation du module A (cf Partie Résultats), on constate qu'il existe un mécanisme d'identification des femmes. Les adresses sont inscrites sur le registre et ce pour que le prestataire puisse suivre et relancer la cliente. Il en est de même pour les enfants (cf. partie Résultats).

5.2 SYSTEME DE RELANCE

Les relances pour la planification familiale ne sont pas réalisées et ce à cause de de la multiplicité des programmes sanitaires et des priorités établies : "on ne fait pas de relance pour la PF, on le fait pour la vaccination et ce par manque de personnel...". " ...Quand on est seul dans une formation sanitaire rurale, on ne peut pas la fermer pour aller faire les relances ..." (focus group infirmier).

Si la date du rendez-vous n'est pas portée sur le carnet de santé (60 %), les clientes savent quand est-ce que elles doivent revenir la prochaine fois, mais la moitié d'entre elles ne savent pas quoi faire en cas de problème. Au niveau de la SMI (module F2), les enfants du milieu urbain sont suivis beaucoup plus par rendez-vous que ceux du milieu rural. D'après le module F1, l'observatrice a remarqué que le prestataire ne donne pas de rendez-vous précis aux mères d'enfants malnourris dé-pistés. Il y a lieu de noter que la relance n'est pas toujours faite pour les enfants ayant une malnutrition aigue.

B/ APPRECIATION DE LA QUALITE DES SERVICES

1. SATISFACTION DE LA CLIENTE

L'appréciation des 100 clientes (cf module C) sur l'ensemble des services offerts (accueil, explication, information, conseils et examens pratiqués) est dans 90 % des cas entre moyen et excellent, par contre dans seulement 10 % des cas, elle est considérée comme médiocre.

1.1 ACCUEIL

On donne ci-après deux témoignages tirés des focus group des femmes:

* "...Je me suis présentée à la formation sanitaire vers 18 heures et on n'a pas voulu m'accepter. L'infirmière m'a dit que c'est trop tard, il faut revenir après la fête. Il y avait une fête le lendemain et la formation sanitaire allait fermer pendant 3 jours ...".

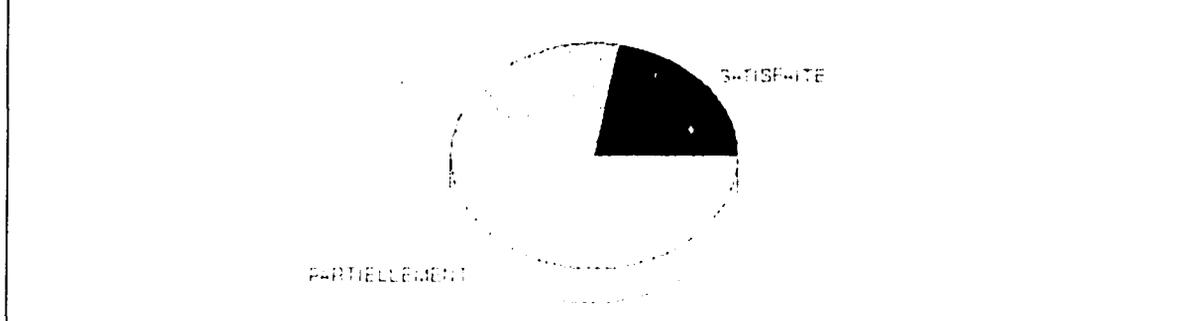
* Un jour, j'ai amené mon enfant qui était malade. Il a été examiné et on m'a donné une liste de médicaments à acheter. J'ai dit à l'infirmière que je n'ai pas d'argent. L'infirmière m'a répondu : faites-lui des traitements traditionnels "SIRI DIRILOU TOUMA OU LLA ZIT AL AOUD" (donnez lui de l'ail ou l'huile d'olive).

1.2 AU NIVEAU DES PRESTATIONS

1.2.1. LA PF

En ce qui concerne la consultation, 70 % des clientes (module C) sont partiellement satisfaites, et seulement 20 % le sont entièrement. Les principales raisons évoquées par les premières, sont : examen incomplet (12,5 %), interrogatoire non fait. les explications sur l'utilisation de la méthode ne sont pas données et l'indiscrétion n'est pas respectée (87.5 %).

**REPARTITION DES CLIENTES QUI ONT VISITE
UN CENTRE DE PF SELON QU'ELLES ETAIENT
SATISFAITES OU NON**



Il y a lieu de noter que dans une formation sanitaire, pour être examinée, la cliente doit acheter les doigts jetables ainsi que les produits antiseptiques.

1.2.2 LA SMI

Dans ce cadre, environ le tiers des femmes qui ont visité la cellule SMI (pesée de l'enfant), était satisfaite des services (31,5 %). Les suggestions des deux autres tiers, pour améliorer la qualité de service sont : d'équiper la cellule (38 %), de mettre une infirmière de sexe féminin (14,8 %), et qu'il y ait un bon accueil (9,3 %).

2. AVIS DU PRESTATAIRE

Les suggestions et les opinions du prestataire sont basés essentiellement sur les résultats du module D et les focus group (modules G,H,I).

2.1 VNE VUE D'ENSEMBLE

Dans le but d'améliorer la qualité des services, le prestataire (cf module D) suggère:

- que les responsables nationaux et locaux accordent la même importance au programme national de planification familiale qu'au programme national d'immunisation (PNI);

- un renforcement des ressources humaines de sexe féminin, surtout en milieu rural. Cette mesure n'est pas facile à mettre en place étant donné les conditions de vie en milieu rural.
- un recyclage, et une formation continue du personnel pour qu'il puisse améliorer ces compétences techniques. L'organisation de séminaires locaux au profit de ce personnel peut être une des approches appropriées.
- rendre disponible en permanence une gamme variée de méthodes contraceptives (pilule, DIU,...) sur le lieu de prestation;
- nécessité d'un local réservée aux activités de planification familiale étant donné les exigences des femmes en matière de PF : intimité, bon accueil,...
- Information, éducation et communication de la population : le conseil, la sensibilisation, l'information doivent être données à tous et à toute occasion (consultation, examen, vaccination,...);
- Participation inter-sectorielle : organisation de séminaire aux profits des responsables des secteurs socio-économiques pour les informer, sur les activités de la planification familiale et les coordonner avec eux.

4.2 INSTALLATION ET EQUIPEMENT DES FORMATIONS SANITAIRES

Dans ce cadre le personnel suggère les équipements et les installation suivantes:

- un chauffage local;
- des moyens d'éducation audio-visuel adaptés;
- du matériel pour insertion du DIU en quantité suffisante;
- une salle réservée à la PF.

4.3 INFORMATION EDUCATION ET COMMUNICATION

A ce niveau le prestataire (module D et focus group personnel) et afin de mieux informer les utilisatrices des méthodes et/ou les non utilisatrices, recommande de:

- utiliser des moyens audio-visuels;
- informer les femmes sur l'intérêt de la PF chaque fois qu'elle se présente;
- charger une infirmière femme de la communication;
- utiliser les mass médias pour sensibiliser le public cible.

4.4 PRESTATION ET SUIVI

Les avis du personnel sur les procédures des prestations et le suivi sont:

- affectation de personnel et de moyen de mobilité pour les relances régulières;
- améliorer le contact avec les clientes;
- procéder aux relances par des infirmières de façon régulière;
- sensibiliser les femmes au respect des rendez-vous.

4.5 FORMATION ET SUPERVISION

Dans ce domaine, il est suggéré ce qui suit :

- l'organisation des sessions de formation périodiques au niveau régional;
- la réforme et l'actualisation des cours de base des écoles de santé publique;
- la participation à des réunions intersectorielles, et à des séminaires nationaux;
- l'organisation de réunions à chaque niveau de prestation de service;
- la supervision doit avoir un objectif d'appui technique, doit être périodique et régulière.

4.6 SYSTEME DE COLLECTE DE DONNEES

Au niveau du système de collecte de données, le prestataire est en général satisfait, mais suggère en vue d'une meilleure utilisation de l'information, d'informatiser les supports, de donner des recyclages à tous les utilisateurs de ce système.

4.6 SYSTEME DE GESTION DES PRODUITS CONTRACEPTIFS ET DE STOCKS

Mis à part ceux qui considèrent le système comme "parfait", les recommandations dégagées à partir des Focus group et du module D sont de:

- approvisionner régulièrement en produits contraceptifs les formations sanitaires,
- améliorer les conditions d'entreposage des contraceptifs et la gestion des stocks.

PART IV SYNTHÈSE ET RECOMMANDATIONS

1. SYNTHÈSE

L'analyse des différents modules et des focus group de l'étude sur la qualité des services à Taroudant a permis de relever un certain nombre d'éléments classés par thème.

1.1 VUE D'ENSEMBLE

On a constaté qu'au niveau global les clientes sont satisfaites (90 %). Les prestations de planning familial fournies à la population sont en général assez bonnes et acceptables.

Le niveau de performance du programme national de planification familiale est à encourager, les derniers résultats de l'ENPS II en témoignent.

Néanmoins, une amélioration de la qualité des services devra être envisagée au niveau de l'accueil, du temps d'attente, des conditions minima de confort, etc.

1.2 PERSONNEL

Un manque relatif de personnel est constaté au niveau des 10 formations sanitaires enquêtées. Ainsi, on a remarqué qu'il n'existe ni gynécologue, ni sage femme ni infirmière accoucheuse. Par contre, les autres catégories de personnel: médecins généralistes, les pédiatres, les infirmiers existent.

La formation continue et le recyclage du personnel ne sont pas généralisés. Ce manque de formation est perçu au niveau de l'accueil, de l'entretien, et de l'examen clinique. Les thèmes devant être davantage

développé sont : counseling en IEC/PF, logistique des contraceptifs, tenue des registres, système d'information,...

1.3 MOYENS MATERIELS

1.3.1 EQUIPEMENTS

L'urbain est mieux équipé. Les formations rurales ne disposent pas du minimum de confort (abri contre la pluie et le soleil, toilette, chaises,...). Certaines formations sont démunies d'équipement de base (tables gynécologiques, de lampes d'examen,...). Par contre, les activités de la SMI disposent des équipements nécessaires pour un bon fonctionnement des activités de pesées des enfants. Celles de planification familiale ne disposent pas d'une salle unique, pour y pratiquer le counseling et l'examen dans une intimité parfaite. Les formations sanitaires disposent également de lieu pour stocker les produits pharmaceutiques. Ceci est un élément de gestion des moyens contraceptifs.

1.4.2 PRODUITS CONTRACEPTIFS

La disponibilité des produits contraceptifs varie selon le type. Les pilules de type Lo-Femenal et les condoms sont disponibles. Par contre, la pilule progestative (ovrette) utile dans les contre-indications de la pilule Lo-Femenal n'est pas disponible. La rupture de stock durant les 3 derniers mois a été constaté surtout au niveau de l'urbain.

1.5 IEC

Les focus group ont montré que les femmes ont entendu parlé du planning familial à la radio et à la télévision. Malgré ces efforts, la communication en matière de planification familiale souffre de faiblesses. Les émissions restent en deça des objectifs assignés pour le programme de planning familial: certaines femmes continuent à croire que les méthodes naturelles sont plus efficaces que la pilule, ou que les effets secondaires des méthodes sont des complications. Si ces faiblesses peuvent être surmontées, la communication peut vaincre beaucoup d'obstacles sociaux et culturels à la planification familiale en aidant les

clientes à connaître la planification familiale et ses rapports avec la santé et avec le bien être familial, d'une façon complète, précise et personnelle. C'est seulement grâce à cette compréhension que la population peut introduire aisément dans leur vie ces comportements et ces techniques nouveaux et parfois complexes. Ainsi, l'accent devra être mise sur les conseils personnels, que ce soit dans les formations sanitaires, les points de contacts ou les visites à domicile.

1.6 SYSTEME DE SUIVI ET DE SUPERVISION

L'étude a permis de constater que les supports existent : fiches individuelles, manuels de PF, de système d'information,... Par contre, les attributions du personnel n'existent nulle part. En milieu urbain, les formations sanitaires disposent de système pour identifier les clientes et d'assurer un suivi continue et efficace. Cependant, le système de relances n'est pas généralisé.

Au niveau de la supervision, on a constaté que des visites de supervisions ont eu lieu dans des formations sanitaires, par du personnel du SIAAP et de celle de la circonscription sanitaire. La supervision par le niveau central fait défaut.

La quantité et surtout la qualité de ces visites restent insuffisantes vu la multiplicité des difficultés que rencontre l'agent au cours de la réalisation de ses activités. Le niveau d'encadrement reste à améliorer.

L'organisation et le calendrier des activités doivent être revus pour prendre compte de l'avis et prestataire et de la cliente.

2. RECOMMANDATIONS

Les résultats issus des différents modules de l'étude permettent de donner ci-après les principales recommandations et suggestions pour une meilleure qualité des services et performance des activités du programme de planification familiale.

2.1 INFRASTRUCTURE

- Aménager un local au niveau des formations sanitaires (centre de santé et dispensaire) pour les activités du planning familial;
- Créer les conditions minima de confort (toilette, abri,...)
- Renforcer la propreté et l'hygiène dans les formations sanitaires;
- Assurer le chauffage surtout dans les salles d'examen;

2.2 MOYENS D'EQUIPEMENTS ET PRODUITS CONTRACEPTIFS

- Assurer une dotation continue (en évitant les ruptures de stock) en produits contraceptifs et de médicaments de base;
- Doter les cellules SMI/PF surtout rurales d'équipements de base : table gynécologique, lampe d'examen, appareil de tension,...

2.3 DEVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES ET AMELIORATION DE LA FORMATION

Le développement des activités du programme de planification familiale nécessite sinon exige le recrutement et la formation de personnel médical et infirmier pour gérer, entreprendre, mener et évaluer les services fournis à la population.

Il y a lieu d'élaborer un plan à court et à moyen terme de la formation du personnel, afin qu'il puisse accomplir sa tâche convenablement. Il faudra donner beaucoup plus d'ampleur au niveau local, à la formation

et au recyclage du personnel des services en l'occurrence les médecins, sages femmes, infirmières et autre personnel de santé. Ce personnel devra améliorer sa compréhension des aspects techniques de la planification familiale et, en même temps, apprendre à transmettre aux individus les informations appropriées d'une façon aisément compréhensible et correspondant à leurs besoins (individus).

De grands efforts de formation, incorporant de nouveaux concepts et de nouvelles techniques, sont nécessaires pour que soient effectivement pris en considération le point de vue de la cliente, les nouvelles approches de communication, et les moyens de promouvoir la participation de la communauté et son intégration aux autres activités de développement. Une bonne partie de cette formation peut être donnée au niveau local, avec un degré de souplesse.

Il faudra aussi envisager, le développement d'un cadre important d'enseignants qualifiés, ainsi que des programmes d'études appropriés au niveau local.

La motivation du personnel par l'amélioration de son statut, des conditions de travail, d'octroi de prix de "bonne conduite" (qualité, accueil,...), de bourse d'étude, des soins gratuits (ou facilité) dans tous les établissements hospitaliers est un élément à ne pas négliger.

2.4 SYSTEME DE SUIVI DE GESTION ET D'ENCADREMENT

Du fait de l'énorme influence que peut avoir la gestion sur les progrès de la planification familiale, son amélioration devra être une priorité absolue du programme de planification familiale.

- Améliorer le système d'identification et de relance des clientes;
- Renforcer le processus de supervision et d'encadrement et d'évaluation des activités;
- Améliorer le système de gestion de stock des produits : formation des responsables, révision des supports techniques, élaboration d'indicateurs,...
- Renforcer l'utilisation du système d'information à des fins de gestion, d'évaluation et de planification des activités du programme de planification familiale;

- Veiller à une meilleure organisation des attributions des tâches du personnel et à la répartition des activités durant la semaine;
- Assurer un système de permanence locale surtout en milieu rural (?);

Le renforcement des compétences de gestion des programmes, doit être effectué de manière compatible avec les conditions et les besoins locaux: créer un savoir-faire local en utilisant les ressources disponibles localement.

2.5 IEC

La fourniture d'informations et d'éducation est une condition sine qua non de la réussite du programme de planification familiale. La communication devra servir plusieurs fins : informer les clientes sur les méthodes contraceptives qu'elles utilisent ou qu'elles envisagent d'utiliser. Informer et persuader les responsables politiques sur la nécessité de politique démographiques et de services de planification familiale. L'IEC devra avoir pour but d'améliorer les connaissances, de changer les attitudes et de modifier les comportements dans le domaine de la fécondité, grâce à la fourniture d'informations, à des programmes d'éducation, et à différents types d'activités promotionnelles.

Les efforts de motivation ne doivent pas concentrés trop étroitement sur des message de valeur douteuse, comme l'affirmation que la planification familiale comporte des avantages économiques directs, ou trop exclusivement sur des méthodes particulières, comme la pilule, ou trop sélectivement sur certains types de services. L'IEC devra tenir compte des bas niveaux d'instruction des clientes en vue de répondre à leur besoin. Des messages simples et précis : "éliminer rumeurs, contrainte ethnique, religieuse, etc".

2.6 PRESTATIONS

- Améliorer les prestations fournies au niveau du curatif afin de développer le recours aux soins et aux autres activités;
- Suciter le personnel à prendre en considération le passé médical des femmes;

2.7 EVALUATION DU PROGRAMME PF

La capacité de rassembler et d'analyser les informations pertinentes est un élément essentiel pour la planification du programme et la désignation des priorités, y compris le diagnostic et la solution des principaux problèmes sous-jacents qui empêchent les programmes d'atteindre leurs objectifs de base.

Cette capacité comprend à la fois des moyens informels de rassemblement et d'analyse des informations nécessaires, et des systèmes formalisés d'évaluation, de recherche et d'expérimentation des programmes.

Le développement des capacités techniques d'évaluation et de recherche et de diagnostic au niveau local est un élément décisif pour le programme. La création d'une cellule locale permettra de mettre à la disposition des responsables locaux du programme de planification familiale, les outils (indicateurs) pour évaluer, planifier et gérer les activités. Cette équipe peut également assurer la formation, le recyclage et l'encadrement du personnel.

ANNEXES

ETUDE SUR LA QUALITE DES SERVICES EN SMI/PF

Dahir 1-59-226 du 19-09-1959
relatif aux enquêtes statistiques

MODULE B

GUIDE D'OBSERVATION DU DEROULEMENT DES PRESTATIONS DE SERVICES DE PLANIFICATION FAMILIALE

DIRECTIVES A LA "CLIENTE MYSTERE":

Vous allez vous présenter à la formation sanitaire comme n'importe quelle autre femme qui vient pour la première fois pour recevoir les services de PF. Vous allez passer par toutes les étapes, sans prendre notes et sans faire connaître au personnel de santé que vous faites partie de l'équipe d'investigation. Une fois loin de la formation, mais immédiatement après d'être sortie, vous allez remplir ce formulaire concernant tout aspect de la visite. Pour chacune des questions, encercler le code correspondant à ce que vous avez observé pendant le contact. Essayez d'enregistrer un code pour chaque question.

1. Numéro d'observation
2. Province (Nom) : _____
3. Population de la province :
4. Ville (nom) _____
5. Nom/code de la Cliente Mystere: _____
6. F.S visitée (nom): _____
7. Type de FS:
 1. Centre de Référence
 2. Centre de Santé Urbain
 3. Centre de Santé Rural
 4. Centre de Santé Mixte
 5. Dispensaire Urbain
 6. Dispensaire Rural
 7. Dispensaire Rural de base
 8. Point de contact
 9. Equipe Mobile
 10. Autres : _____
8. Quel est le sexe de la personne consultée ?
1 = femme 2 = homme
9. Fonction du membre du personnel consultée :
 1. Médecin
 2. Infirmière
 3. Sage Femme
 4. Autre : _____
 5. Ne sait pas
10. Date d'observation: jour/mois/année:
11. Debut de la visite (approx.); heure: minutes :
12. Fin de la visite (approx.); heure: minutes :
13. Durée de la consultation (en minutes)

44

N°	Questions et filtres	Code
101	Le prestataire vous a-t-il salué respectueusement et/ou amicalement? <div style="text-align: right;"> Oui Non Ne sait pas </div>	 <div style="text-align: right;"> 1 2 8 </div>
102	Le prestataire a-t-il cherché à savoir quel est le but de votre visite? <div style="text-align: right;"> Oui Non Ne sait pas </div>	 <div style="text-align: right;"> 1 2 8 </div>
103	Le prestataire a-t-il cherché à savoir si vous êtes en période d'allaitement ? <div style="text-align: right;"> Oui Non Ne sait pas </div>	 <div style="text-align: right;"> 1 2 8 </div>
104	Le prestataire vous a-t-il demandé votre âge ? <div style="text-align: right;"> Oui Non </div>	 <div style="text-align: right;"> 1 2 </div>
105	Le prestataire a-t-il cherché à connaître votre expérience antérieure en matière de contraception? <div style="text-align: right;"> Oui Non Ne sait pas </div>	 <div style="text-align: right;"> 1 2 8 </div>
106	Le prestataire a-t-il cherché à connaître vos préférences pour une méthode donnée? <div style="text-align: right;"> Oui Non Ne sait pas </div>	 <div style="text-align: right;"> 1 2 8 </div>
107	Le prestataire a-t-il écouté et répondu à vos commentaires et à vos questions ? <div style="text-align: right;"> Oui Non Ne sait pas </div>	 <div style="text-align: right;"> 1 2 8 </div>

45

SECTION II. INFORMATION DONNEE ET CHOIX DE METHODE

Quelles méthodes contraceptives vous ont été présentées? Pour chaque méthode présentée, quels sont les points, parmi ceux mentionnés ci-dessous, qui ont été abordés? INSCRIVEZ UN OUI (1 = OUI) OU UN NON (2 = NON) DANS CHAQUE CASE DU TABLEAU CI-DESSOUS.

	Méthode							
	Pil	Cond	DIU	Sperm	Inj	LI	Horp	PF naturelle
201. Méthode présentée?								
20. Avantages?								
203. Inconvénients?								
204. Contre indications?								
205. Instruction sur l'utilisation?								
206. Effets secondaires potentiels?								
207. Conduite à tenir devant les effets secondaires?								

N°	Questions et filtres	Code
208	<p>Le prestataire vous a-t-il encouragé ou a-t-il insisté sur l'adoption de certaines méthodes?</p> <p style="text-align: right;">Oui Non Ne sait pas</p>	1 2 8
208a	<p>Si Oui, lesquelles ? :</p> <hr style="width: 50%; margin-left: 0;"/>	
209	<p>A-t-on discuté du choix d'une méthode appropriée pour vous (compte tenu de votre état de santé, de votre expérience contraceptive et de vos objectifs en matière de reproduction)?</p> <p style="text-align: right;">Oui Non Ne sait pas</p>	1 2 8

METHODE (SUITE)

210. Un des matériels IEC suivants a-t-il été utilisé au cours de la discussion sur la PF?

Materiel IEC	1 = Oui	2 = Non
a. Echantillons de contraceptifs	1	2
b. Maquettes	1	2
c. Dépliants	1	2
d. Livret	1	2
e. Affiches	1	2
f. Autres	1	2

II	Questions et filtres	Code
211	<p>Comment a été prise la décision concernant l'adoption de la méthode?</p> <p>-le prestataire a décidé avec votre participation minimale</p> <p>-décision commune fortement influencée par le prestataire</p> <p>-décision commune fortement influencée par vous</p> <p>-décision prise par vous, participation minimale du prestataire.</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
212	<p>Une fois prise la décision d'adopter la méthode, le prestataire a-t-il donné des explications plus détaillées sur les points suivants:</p>	
212a	<p>a. Instructions sur l'utilisation?</p> <p style="padding-left: 150px;">Oui</p> <p style="padding-left: 150px;">Non</p> <p style="padding-left: 150px;">Ne sait pas</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>8</p>
212b	<p>b. Effets secondaires potentiels?</p> <p style="padding-left: 150px;">Oui</p> <p style="padding-left: 150px;">Non</p> <p style="padding-left: 150px;">Ne sait pas</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>8</p>
212c	<p>c. Conduite à tenir devant les effets secondaires?</p> <p style="padding-left: 150px;">Oui</p> <p style="padding-left: 150px;">Non</p> <p style="padding-left: 150px;">Ne sait pas</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>8</p>

SECTION III.

COMPETENCE TECHNIQUE
(SUITE)

N	Questions et Filtrés	Code
303	Le poids a-t-il été pris? Oui Non Ne sait pas	1 2 8
304	La tension artérielle a-t-elle été prise ? Oui Non Ne sait pas	1 2 8
305	La palpation des seins vous a été pratiquée? Oui Non Ne sait pas	1 2 8
306	La recherche de sucre et d'albumine dans les urines a-t-elle été effectuée ? Oui Non Ne sait pas	1 2 8
307	Un examen gynécologique vous a-t-il été proposé ou expliqué ? Oui Non Ne sait pas	1 2 8

SECTION IV.

MECANISME DE SUIVI

N	Questions et Filtres	Code
401	Avez-vous obtenu la methode choisie sur place ? Oui Non Ne sait pas	1 2 8
401a	SI NON, vous a-t-il dit ou obtenir cette methode lorsqu'on ne peut en beneficier à la FS en question? Oui Non Ne sait pas	1 2 8
402	Vous a-t-il dit quand vous devrez revenir pour la prochaine visite? Oui Non Ne sait pas	1 2 8
403	Le prestataire a-t-il porte la date de retour sur votre carnet? Oui Non Ne sait pas	1 2 8
404	Le prestataire vous a-t-il informe de la possibilite de revenir à la consultation en cas de problemes ? Oui Non Ne sait pas	1 2 8

ETUDE PILOTE SUR LA QUALITE DES SERVICES DE
SMI/PF

*Dahir 1-59-226 du 19-09-1959
relatif aux enquêtes statistiques*

MODULE C

QUESTIONNAIRE AUPRES DES
CLIENTES DE LA
PLANIFICATION FAMILIALE A
LA SORTIE DES CENTRES
SMI/PF

INSTRUCTIONS DESTINEES A L'ENQUETRICIE: lorsqu'une cliente en planification familiale a terminé sa consultation, demandez-lui si elle veut bien répondre à quelques questions concernant les services dont elle a bénéficié. Il est indispensable de l'informer et d'obtenir son consentement avant d'entreprendre l'interview, de sorte que l'introduction ci-dessous puisse être faite.

Pour chaque question encrerler ou décrire, selon les cas, la réponse.

1. Questionnaire numéro

2. Nom de l'enquêtrice: -----

3. Province (nom)

4. Ville (nom)

5. Localité

6. Population desservie

7. Type de ES:

01 Centre de Référence

02 Centre de Santé Urbain

03 Centre de Santé Rural

04 Centre de Santé Mixte

05 Dispensaire Urbain

06 Dispensaire Rural

07 Dispensaire Rural de Base

08 Point de Contact

09 Equipe Mobile

10 Autres:

8. ES visitée

9. Date de l'enquête: (jour/mois/année)

SALUTATION

"Bonjour. Nous voudrions améliorer les services offerts par la F.S. et nous aimerions savoir ce que vous en pensez. Je voudrais vous poser quelques questions sur la consultation que vous venez d'avoir avec le personnel de la Formation Sanitaire et je vous serais très reconnaissante de bien vouloir me consacrer un peu de temps afin d'y répondre.

Je n'écrirai pas votre nom et toutes les informations que vous donnerez demeureront strictement confidentielles. Votre participation est facultative et vous êtes libre de ne pas répondre aux questions. Puis-je continuer ?"

SECTION I CONSULTATION DANS UNE FORMATION SANITAIRE (FS)

101. Quelle est la raison majeure de votre consultation d'aujourd'hui? (Si nécessaire, sonder la cliente afin de découvrir la raison exacte)

01 = planification familiale - première visite

02 = PF - réapprovisionnement

03 = PF - suivi contrôle

04 = PF - problème avec la méthode: Lequel: _____

05 = PF - désire changer de méthode: Pourquoi: _____

06 = PF - désire arrêter l'utilisation d'une méthode: Pourquoi: _____

07 = PF - complément d'informations

08 = PF - autre raison: _____

09 = maladie personnelle

10 = maladie d'enfant

11 = service de protection de la santé infantile (vaccination, suivi de la croissance, etc...) _____

12 = autre _____

98 = sans réponse

102. D'abord, je voudrais vous poser quelques questions concernant votre visite aujourd'hui à _____ (DONNEZ LE NOM DE LA FORMATION SANITAIRE). Cela vous a pris combien de temps pour arriver et de votre maison à la FS? _____ minutes (SI ELLE DONNE LE TEMPS EN HEURES, CONVERTISSEZ EN MINUTES)

8 = ne sait pas

SECTION I**PERSONNEL**

101 Indiquer le nombre de personnes travaillant
à la F.S

FONCTION		Nombre		
1.a Médecin spécialiste*	gynécologue	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	pediatre	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
1.b Médecin généraliste		<input type="text"/>		
2. Sage femme		<input type="text"/>		
3. Infirmière accoucheuse		<input type="text"/>		
4. Agent itinérant		<input type="text"/>		
5. Autre catégorie d'infirmier		<input type="text"/>		
6. Chauffeur		<input type="text"/>		
7. Homme ou femme de service		<input type="text"/>		
8. Autre		<input type="text"/>		

* pour les médecins spécialistes demander, en plus du nombre, l'ancienneté dans le service et le nombre de séances par semaine.

5

SECTION II

EQUIPEMENTS DE LA SALLE D'ATTENTE

N°Q	QUESTIONS ET FILTRES	CODES
201	Existe-t-il un système de réception des clientes par ordre d'arrivée?	
	Oui Non ne sait pas	1 2 8
201a	Si oui, veuillez décrire :	
	----- ----- ----- -----	┌
202	Existe-t-il un lieu protégeant de la pluie et du soleil?	
	Oui Non Ne sait pas	1 2 8
203	Y a t-il sur quoi s'asseoir en nombre suffisant?	
	Oui Non Ne sait pas	1 2 8
204	Existe-t-il des toilettes fonctionnelles pour les clientes ?	
	Oui Non Ne sait pas	1 2 8

SECTION III

MATÉRIEL ET ACTIVITÉS IEC

N°Q	QUESTIONS ET FILTRES	CODES
301	Existe-t-il un logo annonçant la disponibilité des services de PF? Oui Non Ne sait pas	1 2 8
302	Nombre de type d'affiches PF/SMI sur les murs ? (inscrire le nombre réel 0-7; 8 = 8+) a. P.F b. S.M.I]]
303	Nombre et type de brochures/dépliants/maquettes PF/SMI disponibles et visibles par les clientes? (inscrire le nombre réel 0-7; 8 = 8+) a. P.F 1 brochures 2 dépliants 3 maquettes b. S.M.I 1 brochures 2 dépliants 3 maquettes]]]]]]]]]]

SECTION IV**EQUIPEMENTS POUR LE LIEU DE COUNSELING**

N° Q	QUESTIONS ET FILTRES	CODES
401	La salle de counseling est-elle protégée contre les regards indiscrets? Oui Non Ne sait pas	1 2 8
402	La disposition des sièges encourage-t-elle la communication intime entre prestataire et clients? Oui Non Ne sait pas	1 2 8

SECTION V. EQUIPEMENT SALLE DE CONSULTATION P.F

N° Q	QUESTIONS ET FILTRES	CODES
501	Existe-t-il une salle d'examen séparée ? Oui Non Ne sait pas	1 2 8
502	La salle d'examen est-elle protégée contre l'écoute indiscreète? Oui Non Ne sait pas	1 2 8
503	La salle de consultation est-elle protégée contre les regards indiscrets? Oui Non Ne sait pas	1 2 8
504	La salle d'examen est-elle propre et bien entretenue ? Oui Non Ne sait pas	1 2 8
505	La salle est-elle bien éclairée ? Oui Non Ne sait pas	1 2 8
506	La salle est-elle pourvu d'eau courante ? Oui Non Ne sait pas	1 2 8

507-520. Combien de types d'équipement parmi ceux cités ci-dessous sont disponibles pour les services de SMI/PF?

DESIGNATION	NOMBRE
507. Tables gynéco avec étrier	<input type="checkbox"/>
508. Lampe d'examen	<input type="checkbox"/>
509. Torche d'examen	<input type="checkbox"/>
510. Stérilisateur (poupinel)	<input type="checkbox"/>
511. Spéculum	<input type="checkbox"/>
512. Sonde Utérine (hystéromètre)	<input type="checkbox"/>
513. Pince à col (Pozzi)	<input type="checkbox"/>
514. Crochet pour retrait DIU	<input type="checkbox"/>
515. Gants/Doigtiers	<input type="checkbox"/>
516. Tensiometre	<input type="checkbox"/>
517. Stéthoscope médicale	<input type="checkbox"/>
518. Balance	<input type="checkbox"/>
519. Pese Bébé	<input type="checkbox"/>
520. Paravent	<input type="checkbox"/>

521-529 Type et quantité des méthodes contraceptives, inscrivez le nombre total de contraceptifs disponibles au niveau de la FS.

Type de méthode	Disponible A	Quantité B
Pilules combinées (nbre de plaquettes)		
521. Lo-Feméal	1=Oui 2=Non <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
522. Triquilar	1=Oui 2=Non <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
523. Pilule progestative (nombre de plaquettes) Ovrette	1=Oui 2=Non <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
524. Condoms (nombre de boites)	1=Oui 2=Non <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
525. Spermicides (nombre de flacons)	1=Oui 2=Non <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D.I.U. (nombre d'unités)		
526. TCU 380A	1=Oui 2=Non <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
527. Autres DIU: (Précisez)	1=Oui 2=Non <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
528. CCV féminine (L.T)	1=Oui 2=Non <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
529. Information sur Methode "naturelle" de P.F	1=Oui 2=Non <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
529. Autres: (Précisez)	1=Oui 2=Non <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(60)

SECTION VI SUPPORTS D'INFORMATION (FICHES, REGISTRE)

N° Q	QUESTIONS ET FILTRES	CODES
601	<p>Existe-t-il une <u>fiche individuelle</u> pour chaque cliente de PF ?</p> <p style="text-align: right;">Oui Non Ne sait pas</p>	<p style="text-align: right;">1 2 8</p>
602	<p>Existe-t-il <u>un registre</u> pour les activités quotidiennes de planification familiale?</p> <p style="text-align: right;">Oui Non Ne sait pas</p>	<p style="text-align: right;">1 2 8</p>
603	<p>Note-t-on dans le détail l'adresse des clientes afin d'assurer un suivi?</p> <p style="text-align: right;">Oui Non Ne sait pas</p>	<p style="text-align: right;">1 2 8</p>
604	<p>Dans cette formation, avez-vous un mécanisme pour identifier les clientes qui ne reviennent pas pour leur rendez-vous ou réapprovisionnement?</p> <p style="text-align: right;">Oui Non Ne sait pas</p>	<p style="text-align: right;">1 2 8</p>
604a	<p>Si Oui, veuillez le décrire brièvement:</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p>	<p style="text-align: right;">}</p>
605	<p>Au niveau de cette formation, existe-t-il des fiches de consentement pour les couples qui désirent bénéficier de la CCV (Ligature Tubaire)? (Si Oui, demandez à les voir)</p> <p style="text-align: right;">Oui (on les voit) Non Oui, mais pas présent pour le moment Pas de CCV Ne sait pas</p>	<p style="text-align: right;">1 2 3 4 8</p>

N° Q	QUESTIONS ET FILTRES	CODES
530	Existe-t-il un inventaire des produits reçus ? <div style="text-align: right;"> Oui Non Ne sait pas </div>	 <div style="text-align: right;"> 1 2 8 </div>
531	Existe-t-il un inventaire des produits distribués ? <div style="text-align: right;"> Oui Non Ne sait pas </div>	 <div style="text-align: right;"> 1 2 8 </div>
532	Les produits sont-ils stockés en fonction de leur date de péremption ? <div style="text-align: right;"> Oui Non Ne sait pas </div>	 <div style="text-align: right;"> 1 2 8 </div>
533	Le système de stockage des contraceptifs est-il approprié? <div style="text-align: right;"> Oui Non Ne sait pas </div>	 <div style="text-align: right;"> 1 2 8 </div>
533a	SI NON, DECRIVER BRIEVEMENT LE PROBLEME: ----- ----- -----	 <div style="text-align: right;">] </div>
534	Avez-vous connu une rupture de stock de produits contraceptifs ces 3 derniers mois? <div style="text-align: right;"> Oui Non Ne sait pas </div>	 <div style="text-align: right;"> 1 2 8 </div>
534a	Si oui, précisez le(s) produit(s) : ----- ----- -----	 <div style="text-align: right;">] </div>
534b	Si oui, précisez les raisons ? ----- -----	

SECTION VII

GESTION ET SUPERVISION

N° Q	QUESTIONS ET FILTRES	CODES
701	Existent-ils des documents d'information (Fiches techniques) et de formation (Guides, manuels) pour le personnel concernant les méthodes contraceptives (Si oui, demandez à les voir);	
701a	Fiches techniques : Oui (on les voit) Non Oui, mais pas présent pour le moment Ne sait pas	1 2 3 8
701b	Manuel P.F. : Oui (on les voit) Non Oui, mais pas présent pour le moment Ne sait pas	1 2 3 8
701c	Manuel du sous système d'information SMI/P.F. : Oui (on les voit) Non Oui, mais pas présent pour le moment Ne sait pas	1 2 3 8
702	Existe-t-il des documents décrivant les attributions et les responsabilités du personnel de la cellule PF?	
	Oui Non	1 2
702a	SI OUI, DEMANDEZ À EN VOIR UNE COPIE les attributions figurent bien dans les documents les attributions ne figurent pas inapplicable	1 2 8
703	Existe-t-il des documents décrivant les attributions et les responsabilités du personnel de la cellule SMI?	
	Oui Non	1 2

N° Q	QUESTIONS ET FILTRES	CODES
703a	SI OUI, DEMANDEZ À EN VOIR UNE COPIE les attributions figurent bien dans les document les attributions ne figurent pas inapplicable	1 2 8
704	Le personnel nouvellement affecté au niveau de la cellule de SMI/PF a-t-il bénéficié d'un recyclage ? Oui Non Ne sait pas	1 2 8
704a	SI OUI, DEMANDEZ: En quoi a consisté ce recyclage ? <hr/>	<input type="text"/>
705	Y a-t-il des superviseurs extérieurs à la FS qui viennent régulièrement observer les activités de PF, s'enquérir des problèmes qui se posent et faire des suggestions? Oui Non Le superviseur vient mais ne fait pas les tâches mentionnées	1 2 3
706	Combien y'a-t-il eu de missions de supervision des activités P.F. durant les six derniers mois et par qui étiez-vous supervisé? Qualité du superviseur 1. Delege Provincial 2. Médecin Chef SIAAP 3. Major SIAAP 4. Animateur P.F. 5. Superviseur SCPF 6. Autres (Precisez) -----	NOMBRE <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
707	Les superviseurs donnent-ils des comptes rendus sur les supervisions qu'ils effectuent? Oui Non Ne sait pas	1 2 8
708	Existe-t-il des reunions du personnel, periodiques au niveau de la formation Oui Non Ne sait pas	1 2 8

11

SECTION VIII STATISTIQUES ET DISPONIBILITE DES SERVICES

801-809. Enregistrer les statistiques de PF de la FS pendant les trois mois precedents (en précisant les mois).

801. Periode concernée: à

Services de planification familiale fournis	Nouvelles clientes A.				Anciennes clientes B.				Contraceptifs distribués C.			
	M1	M2	M3	Total	M1	M2	M3	Total	M1	M2	M3	Total
802. Pilules												
803. Condoms												
804. D.I.U.												
805. Spermicides												
806. CCV féminine (L.T)												
807. Autres												
808. Total												
809. Référence à une autre FS pour - D.I.U												
810. Référence à une autre FS pour - L.T												

M : Mois T : Total

65

SECTION IX : INTEGRATION DES SERVICES DISPONIBLES

901-911. POUR CHACUN DES SERVICES INDIQUES CI-DESSOUS, VEUILLEZ INDIQUER POUR CHAQUE DEMI-JOURNEE SI LE SERVICE EST OFFERT. MARQUEZ 1 = 'OUI' OU 2 = 'NON'.

POUR LE TOTAL, MARQUER LE NOMBRE DE SERVICES DONNES.

Service	Lundi		Mardi		Mercredi		Jeudi		Vendredi		Samedi	
	a.	b.	c.	d.	e.	f.	g.	h.	i.	j.	k.	l.
	M	AM	M	AM	M	AM	M	AM	M	AM	M	AM
901. PF												
902. SOINS. PRENATAL												
903. VACCINATION												
904. SURVEIL- LANCE DE LA CROISSANCE (PESEE)												
905. STERILITE												
906. IEC/SANTE												
908. TOTAL NBRE OBSERVATION												

66

Ministère de la Santé Publique

103. Où habitez-vous? Dans la ville/village de _____ (DONNEZ LE NOM DE LA VILLE OU SE TROUVE LA FS) ou hors de la ville (village)?

- 1 = dans la même ville (village) -----> ALLEZ A Q 105
- 2 = hors de la ville (village) -----> ALLEZ A Q.103
- 8 = sans réponse

103. A combien de kilomètres de cette ville (village) habitez-vous? .

_____ Kilomètres .

104. Etes-vous venue en ville uniquement pour la consultation ou aviez-vous également d'autres raisons de venir?

- 1 = consultation uniquement
- 2 = autre motif : _____
- 8 = sans réponse

105. Par quel moyen êtes-vous arrivée à cette FS?

- 1 = à pied
- 2 = en taxi
- 3 = en véhicule privé
- 4 = autre: _____
- 8 = sans réponse

106. Que pensez-vous du temps mis pour vous rendre de chez vous à la formation sanitaire?

- 1 = temps acceptable
- 2 = beaucoup de temps
- 8 = sans réponse

107. Existe-t-il une autre formation sanitaire avec les services de santé pour les mères et les enfants plus proche de chez vous, ou cette FS est-elle la plus proche de votre maison?

- 1 = il y a une autre FS plus proche de chez elle
- 2 = cette FS est la plus proche
- 8 = ne sait pas

S'IL Y A UNE AUTRE PLUS PROCHE, DEMANDEZ:

108. Pourquoi êtes-vous venue jusqu'ici au lieu de fréquenter la formation sanitaire la plus proche de chez vous?

Ministère de la Santé Publique

109. Une fois que vous êtes arrivée à la formation, combien de temps avez-vous attendu avant d'être prise en charge par l'infirmière ou le médecin?

_____ minutes (SI ELLE DONNE LE TEMPS EN HEURES, CONVERTISSEZ EN MINUTES)

98 = ne sait pas

99 = pas de réponse

110. Que pensez-vous du temps écoulé avant d'être prise en charge par le personnel de santé?

1 = pas de temps d'attente (SI REPORTER A LA SECTION II. Q. 201)

2 = temps d'attente acceptable

3 = attente trop longue

7 = non concernée

8 = ne sait pas

111. Avez-vous été à l'aise pendant que vous attendiez?

1 = oui

2 = non

7 = non concernée

8 = ne sait pas

112. Si NON, précisez les raisons ci-dessous

SECTION II

PLANIFICATION FAMILIALE

201. Est-ce que c'est la première fois que vous utilisez une méthode de planification familiale, ou vous l'avez utilisé auparavant?

- 1 = la première fois (nouvelle utilisatrice) --> PASSEZ A LA Q.203
- 2 = a utilisé auparavant
- 7 = non concernée
- 8 = ne sait pas

202. Utilisez-vous une méthode contraceptive juste avant votre visite d'aujourd'hui?

- 1 = oui
- 2 = non (dans le passé seulement)
- 7 = non concernée
- 8 = ne sait pas

203. NOTE A L'ENQUETRIX: CLASSER LA FEMME SELON UNE DES CATEGORIES SUIVANTES

- 01 = ancienne qui utilise une méthode au moment de la visite (PASSEZ A LA Q. 204)
- 02 = ancienne mais qui n'était pas utilisatrice avant la visite (PASSEZ A LA Q. 206)
- 03 = nouvelle utilisatrice (PASSEZ A LA Q. 208)

NOTA BENE : LES QUESTIONS 204 et 205 CONCERNENT LA FEMME QUI UTILISE ENCORE UNE METHODE DE LA PF

204. Quelle méthode utilisiez vous jusqu'au moment de la visite?

- 1 = pilule
- 2 = condom
- 3 = DIU
- 4 = spermicide
- 5 = diaphragme
- 6 = injectable
- 7 = ligature tubaire
- 8 = Norplant
- 9 = "méthode naturelle"
- 10 = autre : _____
- 97 = non concernée
- 98 = sans réponse

Ministère de la Santé Publique

205. Quand vous êtes venue aujourd'hui à la FS, avez-vous voulu changer de méthode ou continuer avec la même méthode?

- 1 = changer de méthode
- 2 = continuer avec la même méthode
- 8 = ne sait pas
- 9 = non concernée

(SI ELLE VOULAIT CHANGER DE METHODE)

205a. Quelle méthode avez-vous choisie?

- 1 = pilule
- 2 = condom
- 3 = DIU
- 4 = spermicide
- 5 = diaphragme
- 6 = injectable
- 7 = CCV (sterilisation femme; I.L.)
- 8 = Norplant
- 9 = "méthode naturelle"
- 11 = aucune
- 19 = autre _____
- 97 = non concernée
- 98 = sans réponse

205b. Avez-vous obtenu la nouvelle méthode que vous désiriez?

- 1 = oui
- 2 = non
- 7 = non concernée
- 8 = sans réponse

SI "NON," DEMANDEZ:

205c. Pourquoi vous ne l'avez pas obtenu ?

SI LA CLIENTE EST UNE "ANCIENNE UTILISATRICE", PASSEZ A LA Q. 211

N.B. LES QUESTIONS 206 A 210 CONCERNENT LES FEMMES AYANT
DEJA UTILISE UNE METHODE CONTRACEPTIVE MAIS QUI
N'UTILISE PLUS AU MOMENT DE L'ETUDE

206. Quelles sont les méthodes que vous avez utilisé auparavant?

- 1 = pilule
- 2 = condom
- 3 = DIU
- 4 = spermicide
- 5 = diaphragme
- 6 = injectable
- 7 = CCV (stérilisation féminine; L.T.)
- 8 = Norplant
- 9 = "méthode naturelle"
- 10 = autre _____
- 97 = non concernée
- 98 = sans réponse

207. Quelles sont les raisons qui vous ont poussé à arrêter?

- 1 = Désire un enfant
- 2 = Effets secondaires
- 3 = Mari n'est pas d'accord
- 4 = Méthode utilisée non disponible
- 5 = Méthode compliquée
- 6 = Autres (préciser): _____
- 7 = non concernée
- 8 = ne sait pas
- 9 = sans réponse

NOTA BENE: LES QUESTIONS 208 A 210 CONCERNENT LA NOUVELLE
CLIENTE ET LES FEMMES AYANT DEJA UTILISE UNE METHODE
CONTRACEPTIVE MAIS QUI N'UTILISE PLUS AU MOMENT DE L'ETUDE

208. Avant de venir à la ES est-ce qu'il y avait une méthode contraceptive particulière que vous désiriez utiliser?

- 1 = oui ----> ALLEZ A LA QUESTION 208a
- 2 = non
- 7 = non concernée
- 8 = ne sait pas

SI OUI, DEMANDEZ:

Ministère de la Santé Publique

208a. Quelle méthode désiriez-vous? ┌───┐

- 1 = pilule
- 2 = condom
- 3 = DIU
- 4 = spermicide
- 5 = diaphragme
- 6 = injectable
- 7 = CCV (stérilisation féminine; L.T.)
- 8 = norplant
- 9 = "méthode naturelle"
- 10 = autre _____
- 97 = non concernée
- 98 = ne sait pas

209. Suite à votre visite à la FS, avez-vous reçu la méthode de planification familiale désirée? ┌───┐

- 1 = oui -----> ALLEZ A Q. 209a
- 2 = non -----> ALLEZ A Q. 209b

SI OUI, DEMANDEZ:

209a. Quelle méthode avez-vous reçu/choisi? ┌───┐

- 1 = pilule
- 2 = condom
- 3 = DIU
- 4 = spermicide
- 5 = injection
- 6 = CCV (stérilisation féminine; L.T.)
- 7 = norplant
- 8 = "méthode naturelle"
- 9 = autre
- 10 = aucune
- 97 = non concernée
- 98 = ne sait pas
- 99 = sans réponse

SI NON, DEMANDEZ:

Ministère de la Santé Publique

209b. Quelles sont les raisons pour lesquelles vous n'avez pas adopté la méthode désirée?

- 1 = méthode désirée non disponible
- 2 = méthode de PF compliquée
- 3 = mari pas d'accord
- 4 = méthode non adaptée
- 5 = revenir un autre jour (rendez-vous fixé par le personnel de santé)
- 6 = autre
- 7 = non concernée
- 8 = ne sait pas
- 9 = sans réponse

210. NOTE A L'ENQUETRIX: A-T-ELLE RECU LA METHODE VOULUE?

- 01 = OUI
- 02 = NON

REMARQUE : LES QUESTIONS 211-217 SONT POUR LES FEMMES AYANT BÉNÉFICIES D'UNE MÉTHODE

Si la femme n'a pas bénéficié d'aucune méthode passez à la question 301

CONNAISSANCES DE LA CLIENTE CONCERNANT LA METHODE CHOISIE:

QUESTIONS A POSER A LA CLIENTE CONCERNANT LA METHODE QU'ELLE A CHOISIE.

NE LISEZ PAS LES REPONSES, MAIS COCHEZ CHAQUE REPONSE DONNEE PAR LA CLIENTE.

211. PILULE: L'UTILISE-T-ELLE?

1 = oui 2 = non (SI NON, PASSEZ A LA QUESTION 212)

211a. Combien de jours après le début des règles faut-il commencer à prendre la pilule?

- 1 = 1 jour
- 2 = 5 jours
- 3 = autre
- 7 = non concernée
- 8 = NSP

Ministère de la Santé Publique

211b. Est-ce qu'il faut prendre une pilule chaque jour?

- 1 = oui
- 2 = non
- 7 = non concernée
- 8 = NSP

211c. En cas d'oubli de la prise d'une pilule, que faut-il faire?

- 1 = la prendre tout de suite
- 2 = ne pas la prendre
- 3 = aller au centre: spécifier:
- 7 = non concernée
- 8 = NSP

211d. si vous avez des douleurs abdominales sévères, que faut-il faire ?

- 1 = retourner au centre de santé
- 2 = autre réponse(spécifier)
- 7 = non concernée
- 8 = NSP

212. CONDOM: L'UTILISE-T-ELLE (AVEC SON PARTENAIRE) ?

1 = oui 2 = non (SI NON, PASSEZ A LA QUESTION 213)

212a. Est-ce qu'on peut utiliser un condom plusieurs fois?

- 1 = oui(pas correct)
- 2 = non(correct)
- 7 = non concernée
- 8 = NSP

212b. qu'est-ce que l'homme doit faire après l'éjaculation ?

- 1 = retirer son sexe et enlever le condom tout de suite (correct)
- 2 = autres : spécifier _____
- 7 = non concerné
- 8 = NSP

212c. Est-il conseillé d'utiliser des produits à base d'huile (comme le vaseline) en même temps que le condom ?

- 1 = oui
- 2 = non
- 7 = non concernée
- 8 = NSP

Ministère de la Santé Publique

212d. Quand est-ce qu'il faut dérouler le condom sur le pénis ?

- 1 = sur le pénis en érection juste avant le rapport sexuel
- 2 = avant l'érection du pénis
- 3 = autres : spécifier
- 7 = non concernée
- 8 = NSP

213. DIU: UTILISE-T-ELLE?

1 = oui 2 = non (SI NON, PASSEZ A LA QUESTION 214)

213a. Une femme, porteuse d'un DIU, comment peut-elle vérifier si le DIU est toujours en place?

- 1 = toucher le fil (correct)
- 2 = autre(pas correct)
- 7 = non concernée
- 8 = NSP

213b. Est-ce que la femme peut retirer elle-même le DIU?

- 1 = oui(pas correct)
- 2 = non(correct)
- 7 = non concernée
- 8 = NSP

213c. En cas de saignements abondants les trois premiers mois que faites-vous?

- 1 = retourner au centre de santé
- 2 = attendre le prochain cycle
- 3 = autre (spécifier)
- 8 = NSP
- 7 = non concernée

213d. Si la femme a de la fièvre et des douleurs du bas ventre devrait-elle consulter un médecin ?

- 1 = oui tout de suite (correct)
- 2 = non
- 7 = non concernée
- 8 = NSP

214. Quand devriez-vous retourner pour la prochaine visite?
(en jours)

15

Ministère de la Santé Publique

215. Où devriez-vous retourner pour la prochaine visite?

1 = Cette (même) FS

2 = Pharmacies

3 = Autre (à spécifier): _____

4 = ne sait pas

7 = non concerné

216. Vous intéressez-vous à la planification familiale dans le but de retarder la prochaine grossesse ou pour ne plus avoir d'enfants?

1 = espacement des naissances

2 = ne plus avoir d'enfants

3 = autre : _____

7 = non concernée

8 = Ne sait pas

9 = sans réponse

217. Le personnel de la FS vous a-t-il déconseillé une méthode particulière?

1 = oui

2 = non

7 = non concernée

8 = ne sait pas

217a. SI OUI, quelle(s) méthode(s) et pourquoi?

1) méthode: _____ raison : _____

2) méthode: _____ raison : _____

3) méthode: _____ raison : _____

7) non concernée

SECTION III

SATISFACTION DE LA CLIENTE

301. Pensez-vous avoir obtenu les informations et services souhaités?

- 1 = oui
- 2 = partiellement
- 3 = non
- 8 = sans réponse

301a. Si NON ou PARTIELLEMENT, précisez les raisons ci-dessous

Raisons : _____

302. Avez-vous eu l'impression que le personnel de la FS s'est préoccupé de vos besoins au cours de la consultation ?

- 1 = pas du tout
- 2 = assez
- 3 = beaucoup
- 8 = ne sait pas
- 9 = sans réponse

303. Pensez-vous que le personnel a été courtois envers vous au cours de la consultation?

- 1 = pas courtois
- 2 = assez courtois
- 3 = très courtois
- 8 = ne sait pas
- 9 = sans réponse

304. Pensez-vous que les explications du personnel de la FS étaient claires?

- 1 = pas claires
- 2 = assez claires
- 3 = très claires
- 8 = ne sait pas
- 9 = sans réponse

Ministère de la Santé Publique

305. Encourageriez-vous une amie à utiliser les services de cette FS?

- 1 = oui
- 2 = non
- 8 = ne sait pas
- 9 = sans réponse

305a. Si oui pourquoi? _____

305b. Si non pourquoi? _____

306. Étiez-vous à l'aise au cours de la consultation?

- 1 = oui
- 2 = non
- 8 = ne sait pas

306a. Si NON, précisez les raisons ci-dessous

307. On vous a fait un examen gynécologique pendant la consultation?

- 1 = oui -----> Si OUI, ALLEZ A Q. 308
- 2 = non -----> SI NON, ALLEZ A Q. 310

308. Étiez-vous à l'aise ou gênée au cours de l'examen gynécologique?

- 1 = à l'aise
- 2 = gênée
- 3 = autre: _____
- 7 = non concernée

309. Un examen gynécologique a été effectué par qui?

- 1 = femme
- 2 = homme
- 7 = non concernée

Ministère de la Santé Publique

310. En général avez-vous une préférence entre du personnel masculin ou féminin qui fait l'examen gynécologique ?

- 1 = préfère une femme
- 2 = préfère un homme
- 3 = pas de préférence
- 8 = ne sait pas

311. Avez-vous des suggestions à faire en vue d'améliorer les services de PF fournis par la Formation Sanitaire ?

SECTION IV. INDICATEURS SOCIO-DEMOGRAPHIQUES

Pour terminer, je voudrais vous poser des questions sur vous et votre famille.

401. Quel âge avez-vous ?

19

Age en années:

 |_|_| |_|_| |_|_|_|_|_|

98 = ne sait pas

99 = sans réponse

402. Quelle est votre situation matrimoniale? |_|

1 = mariée (monogame)

2 = mariée (polygame)

3 = célibataire

4 = divorcée/séparée

5 = veuve

6 = cohabitation

8 = sans réponse

403. Combien d'enfants vivants avez-vous?

Nombre exact |_|_| ; garçons |_|_| ; filles |_|_|

99 = pas de réponse

SI PAS D'ENFANTS, VOUS REPORTER A 406

404. Quel âge a votre plus jeune enfant (mois) ? |_|_|

1 = moins de 6 mois

2 = 6 - 18 mois

3 = 19 - 24 mois

4 = plus de 24 mois

7 = non concernée

8 = ne sait pas

9 = sans réponse

405. Allaitiez-vous encore ? |_|

1 = oui

2 = non

7 = non concernée

8 = sans réponse

Ministère de la Santé Publique

406. Souhaitez-vous avoir un autre/d'autres enfant(s) en plus?

- 1 = oui
- 2 = non
- 8 = sans réponse

406a SI OUI combien en plus?

- 1 = 1 à 5 en ats souhaités; nombre: ____
- 2 = 6 ou plus souhaité
- 3 = ne peux pas donner un nombre exact (cf. volonté divine, etc)
- 7 = non concernée
- 8 = sans réponse

407. Quelle est votre principale activité économique ?

- 1 = activités ménagères
- 2 = cultivatrice
- 3 = commerçante (petit commerce)
- 4 = salariée / fonctionnaire
- 5 = travaux manuels rémunérés
- 6 = autre
- 8 = sans réponse

408. Êtes-vous allée à l'école ?

- 1 = oui
- 2 = non
- 8 = sans réponse

408a. Si OUI, jusqu'à quel niveau ?

- 1 = primaire
- 2 = secondaire
- 3 = universitaire
- 4 = alphabétisation
- 7 = non concernée
- 8 = sans réponse

Nous vous remercions d'avoir accepté de répondre à ces questions.

ETUDE SUR LA QUALITE DES SERVICES SMI/PF AU MAROC

Dahir 1-59-226 du 19-09-1959
relatif aux enquêtes statistiques

MODULE D

GUIDE D'INTERVIEW AVEC LE PERSONNEL CHARGE DES SERVICES DE PLANIFICATION FAMILIALE

INSTRUCTIONS DESTINEES A L'ENQUETEUR:

Tout membre du personnel de formation sanitaire responsable de prestations de services en (SMI/PF) devrait être enquêté individuellement et en privé à la fin de la matinée ou de la journée de travail. Il doit apparaître clairement que vous cherchez leur concours dans la recherche des voies et des moyens pour l'amélioration du fonctionnement et de la qualité des services offerts par la formation sanitaire en général et que vous ne cherchez pas à évaluer la performance de la formation sanitaire ou celle des personnels eux-mêmes.

Pour chaque élément, encercler ou décrire la réponse, selon les cas.

1. Questionnaire numéro :	_____	□□□□
2. Nom de l'enquêteur: _____		□□
3. Date de l'entretien _____	1 9 9 3	(jour-mois-année)
4. Province (nom) : _____		□
5. Population desservie par la FS: _____		□□□□□□□□□□
6. Ville (nom) : _____		□
7. Type de FS : _____		□□
1. Centre de Référence	2. Centre de Santé Urbain	
3. Centre de Santé Rural	4. Centre de Santé Mixte	
5. Dispensaire Urbain	6. Dispensaire Rural	
7. Dispensaire Rural de Base	8. Point de Contact	
9. Equipe Mobile	10. Autres _____	
8. F.S visitée (nom) : _____		□□

82

9. De quels services êtes-vous responsable ?

1. PF

2. SMI/PF

3. Autres (à préciser):.....

10. Fonction du membre du personnel interviewé :

1. Médecin Chef de la F.S

2. Médecin prestataire

3. Infirmière

4. Sage-Femme

5. Agent Itinérant

6. Autre _____

10a. Quel est le sexe de la personne enquêtée ?

1 = femme

2 = homme

11. Rendez-vous les services de PF régulièrement ou
seulement quand les responsables de PF ne sont pas là?

1 = régulièrement

2 = seulement si les responsables ne sont pas là

3 = non reponse

SECTION I EXPERIENCE EN MATIERE DE PF

N°	Questions et filtres	Code
101	Depuis quand offrez-vous des services de PF ?	┌┌┐
102	Avez-vous reçu une formation en matière de PF pendant votre formation de base ? Oui Non Sans réponse	1 2 8
103	Avez-vous reçu une formation/recyclage en matière de PF après votre formation de base ? Oui -----> SI OUI, DEMANDEZ Q.104. ET Q.105 Non ----->SI NON, PASSEZ A Q.106 Sans reponse -----> PASSEZ A Q.107	1 2 8

104. SI OUI, quel genre de formation avez-vous reçue ?



Sujets	Traité	
	1 = Oui	2 = Non
1. Recyclage en P.F	1 = Oui	2 = Non
2. Recyclage en S.M.I	1 = Oui	2 = Non
3. Formation théorique en P.F	1 = Oui	2 = Non
4. Formation pratique en P.F	1 = Oui	2 = Non
5. Formation en counseling (IEC/PF)	1 = Oui	2 = Non
6. Management/gestion du programme et des activités P.F	1 = Oui	2 = Non
7. Formation des formateurs en PF	1 = Oui	2 = Non
8. Formation en ligature des trompes	1 = Oui	2 = Non
9. Counseling en norplant	1 = Oui	2 = Non
10. Formation pratique en norplant	1 = Oui	2 = Non
11. Logistique des contraceptifs	1 = Oui	2 = Non
12. Utilisation et tenue de registres	1 = Oui	2 = Non
13. Utilisation et tenue des Supports d'information	1 = Oui	2 = Non
14. Autre: _____	1 = Oui	2 = Non
15. Non concernée	1 = Oui	2 = Non



N	Questions et filtres	Code
105	A quand remonte la dernière formation reçue ?	□□
106	Pensez-vous que la formation reçue est utile et vous permet de faire convenablement votre travail ? Oui Non Non concerne Ne sait pas	1 2 7 8
107	SI NON, quels thèmes voudriez-vous approfondir? _____ _____ Non concerné	□□□ 7

108. Quelles sont les méthodes contraceptives que vous fournissez vous-même aux clientes ?

(Quelle est votre moyenne mensuelle par méthode?)

Méthode	Traité A.	Nombre moyen/mois B.
1. Pilule	1 = Oui 2 = Non	_____
2. Condom	1 = Oui 2 = Non	_____
3. Spermicide	1 = Oui 2 = Non	_____
4. DIU	1 = Oui 2 = Non	_____
5. Injectable	1 = Oui 2 = Non	_____
6. Norplant	1 = Oui 2 = Non	_____ _____
7. CCV féminin (L.T)	1 = Oui 2 = Non	_____
8. Méthode "naturelle" de planification	1 = Oui 2 = Non	_____ _____
9. Autres	1 = Oui 2 = Non	_____

N	Questions et filtres	Code
109	Avez-vous reçu une formation/recyclage en matière de surveillance de la croissance (pesée) de l'enfant en plus de votre formation de base ? Oui Non ----> PASSEZ A LA SECTION II Q. 201	1 2
110	A quand remonte la dernière formation/recyclage en matière de surveillance de la croissance (pesée) de l'enfant ?	_____ ANS

- 91

SECTION II INFORMATION, EDUCATION ET CONSEILS EN PF

N°	Questions et filtres	Code
201	<p>Quelle est la méthode de PF que vous recommandez à la plupart des femmes qui désirent retarder la prochaine grossesse?</p> <p style="padding-left: 40px;">Cela dépend de la situation</p> <p style="padding-left: 40px;">La pilule</p> <p style="padding-left: 40px;">Les condoms/spermicides</p> <p style="padding-left: 40px;">Ligature Tubaire</p> <p style="padding-left: 40px;">Le DIU</p> <p style="padding-left: 40px;">Les injectables</p> <p style="padding-left: 40px;">Le norplant</p> <p style="padding-left: 40px;">Une méthode naturelle de P.F</p> <p style="padding-left: 40px;">Une autre méthode _____</p> <p style="padding-left: 40px;">Sans reponse</p>	<p></p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p> <p>9</p> <p>98</p>
202	<p>Quelle methode de planification familiale recommandez-vous a la plupart des femmes qui souhaiteraient ne plus avoir d'enfants ?</p> <p style="padding-left: 40px;">Cela dépend de la situation</p> <p style="padding-left: 40px;">La pilule</p> <p style="padding-left: 40px;">Les condoms/spermicides</p> <p style="padding-left: 40px;">Ligature Tubaire</p> <p style="padding-left: 40px;">Le DIU</p> <p style="padding-left: 40px;">Les injectables</p> <p style="padding-left: 40px;">Le norplant</p> <p style="padding-left: 40px;">Une methode naturelle de P.F</p> <p style="padding-left: 40px;">Une autre méthode _____</p> <p style="padding-left: 40px;">Sans reponse</p>	<p></p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p> <p>9</p> <p>98</p>
203	<p>Y a-t-il des methodes de planification familiale que vous ne recommandez jamais?</p> <p style="padding-left: 40px;">Non ; toutes les methodes sont recommandables</p> <p style="padding-left: 40px;">La pilule</p> <p style="padding-left: 40px;">Les condoms/spermicides</p> <p style="padding-left: 40px;">Le diaphragme</p> <p style="padding-left: 40px;">Ligature Tubaire</p> <p style="padding-left: 40px;">Vasectomie</p> <p style="padding-left: 40px;">Les DIU</p> <p style="padding-left: 40px;">Les injectables</p> <p style="padding-left: 40px;">Le norplant</p> <p style="padding-left: 40px;">Les méthodes naturelles de P.F</p> <p style="padding-left: 40px;">Une autre méthode -----</p> <p style="padding-left: 40px;">Sans réponse</p>	<p></p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p> <p>9</p> <p>10</p> <p>11</p> <p>98</p>

N°	Questions et filtres	Code
203a	<p>S'IL/SI ELLE MENTIONNE UNE OU PLUSIEURS METHODES, DEMANDEZ: Pourquoi?</p> <hr/> <hr/>	<p> </p>
204	<p>Lorsqu'une femme allaite depuis 6 semaines, que lui conseillez-vous en matière de PF ?</p> <p>CHOISISSEZ UNE REPONSE SEULEMENT</p> <p>Ne pas utiliser de méthode contraceptive 1 Utiliser la pilule (sans spécifier laquelle) 2 Utiliser la pilule Ovrette 3 Utiliser un DIU 4 Utiliser des condoms/spermicides 5 Ligature Tubaire 6 Norplant 7 Injectable 8 S'abstenir 9 Autre _____ 10 Sans réponse 98</p>	
205	<p>Lorsqu'une cliente souhaite adopter une méthode contraceptive qui n'est pas disponible à la formation sanitaire, que faites-vous ?</p> <p>NOTER UNE REPONSE SEULEMENT</p> <p>-La référer à une autre FS où la méthode est disponible 1 -Lui demander de revenir dès l'arrivée du prochain stock 2 -Lui suggérer d'utiliser une autre méthode en attendant la disponibilité de la méthode souhaitée 3 -Autre _____ 4 - _____ -Sans réponse 8</p>	

**SECTION III SUGGESTIONS EN VUE D'AMELIORER
LES SERVICES DE PF**

Dans chacun des domaines suivants, que faut-il faire, selon vous, pour améliorer la qualité des services de PF ?

301. En général

□□

302. Installations et équipement des formations sanitaires

□□

303. Informations fournies aux clientes

□□

304. Procédures des prestations fournies et de suivi

□□

En terme de priorité, quel classement thématique adopteriez-vous ? (Il s'agit bien sûr des thèmes n° 301-307)

Rang	N° du theme
1er rang	□□□□
2ere rang	□□□□
3eme rang	□□□□
4eme rang	□□□□
5eme rang	□□□□
6eme rang	□□□□
7eme rang	□□□□

IV- ACCESSIBILITE

N°	Questions et filtres	Code
401	Y-a-t-il des localites qui dependent de votre formation sanitaire pour lesquelles l'accessibilite a la ES est tres difficile ? <div style="text-align: right;"> Oui Non Ne sait pas </div>	<div style="text-align: right;"> 1 2 8 </div>
402	SI OUI, quelles sont les raisons ? _____ _____ _____	□□□

Nous vous remercions d'avoir bien voulu répondre aux questions posées.

ETUDE SUR LA QUALITE DES SERVICES DE SMI/PF

Dahir 1-59-226 du 19-09-1959
relatif aux enquêtes statistiques

MODULE F1

GUIDE D'OBSERVATION DU
DEROULEMENT DES SERVICES DE
SURVEILLANCE DE LA
CROISSANCE EN CELLULE DE
S.M.I.

1- NOM DE L'OBSERVATEUR :
2- NUMERO DU QUESTIONNAIRE :
3- PROVINCE :
4- DATE : 1 9 9 3
5- DEBUT (HEURE) :
6- FIN (HEURE) :
7- DUREE EN MINUTES :
8- TYPE DE FORMATION SANITAIRE
1 - Centre de sante urbain	
2 - Dispensaire urbain	
3 - Centre de sante rural	
4 - Dispensaire rural	
5 - Dispensaire rural de base	
6 - Autres.	
9- NOM DE LA FORMATION

N Q	QUESTIONS ET FILTRES	CODES
1.1	L'agent classe-t-il les fiches de croissance ? <div style="text-align: right;">OUI NON</div>	<div style="text-align: right;">1 2</div>
1.2	Si oui, comment l'agent les classe-t-il ? Dans un carton en papier Dans une caisse en bois Dans une armoire Sur un bureau Autres, précisez	<div style="text-align: right;">1 2 3 4 5</div>
1.3	La cellule de SMI dispose-t-elle d'une balance (portée 10 ou 15 kg) fonctionnelle ? <div style="text-align: right;">OUI NON</div>	<div style="text-align: right;">1 2</div>
1.4	La cellule de SMI dispose-t-elle d'une pese-personne ? <div style="text-align: right;">OUI NON</div>	<div style="text-align: right;">1 2</div>
1.5	La cellule de SMI dispose-t-elle d'un diagramme de maigreur mural ? <div style="text-align: right;">OUI NON</div>	<div style="text-align: right;">1 2</div>
1.5.1	Si oui est-il correctement installé ? (au niveau du sol-taille = 0) <div style="text-align: right;">OUI NON Non concerné</div>	<div style="text-align: right;">1 2 7</div>
1.6	La cellule de SMI dispose-t-elle d'une toise en bois fonctionnelle pour la prise de la taille des enfants en position couchée ? <div style="text-align: right;">OUI NON</div>	<div style="text-align: right;">1 2</div>
1.7	La cellule de SMI, dispose-t-elle d'un diagramme de maigreur réservé aux enfants n'ayant pas acquis la station debout ? <div style="text-align: right;">OUI NON</div>	<div style="text-align: right;">1 2</div>

N° Q	QUESTIONS ET FILTRES	CODES
1.8	<p>La cellule de SMI dispose-t-elle de fiches de croissance vierges en stock ?</p> <p>OUI NON</p>	<p>1 2</p>
1.9	<p>La cellule de SMI, dispose-t-elle de fiches de surveillance poids/taille vierges en stock ?</p> <p>OUI NON</p>	<p>1 2</p>
1.10	<p>La cellule de SMI dispose -t-elle de carte vaccination croissance vierges en stock ?</p> <p>OUI NON</p>	<p>1 2</p>
<p>2./ REFERENCES DES ENFANTS ET MECANISMES DE SUIVI</p>		
2.1	<p>L'agent fixe-t-il un rendez-vous précis aux mères pour les enfants dépistés malnutris aigus ?</p> <p>OUI NON</p>	<p>1 2</p>
2.2	<p>Les enfants dépistés sont-ils orientés ?</p> <p>OUI NON</p>	<p>1 2</p>
2.3	<p>De la cellule SMI en consultation médicale</p> <p>OUI NON</p>	<p>1 2</p>
2.4	<p>De la consultation médicale vers la SMI pour suivi</p> <p>OUI NON</p>	<p>1 2</p>
2.5	<p>Les enfants dépistés malnutris aigus qui ne sont pas revenus sont-ils relancés par visite à domicile?</p> <p>OUI NON</p>	<p>1 2</p>

ETUDE SUR LA QUALITE DES SERVICES DE SMI/PF

Dahir 1-59-226 du 19-09-1959
relatif aux enquêtes statistiques

MODULE F2

GUIDE D'OBSERVATION DU DEROULEMENT DES SERVICES DE SURVEILLANCE DE LA CROISSANCE EN CELLULE DE S.M.I.

- 1- NOM DE L'OBSERVATEUR :
- 2- NUMERO D'OBSERVATION :
- 3- PROVINCE :
- 4- DATE DE L'OBSERVATION : 1 9 9 3
- 5- DEBUT DE L'OBSERVATION (HEURE) :
- 6- FIN DE L'OBSERVATION (HEURE) :
- 7- DUREE EN MINUTES :
- 8- TYPE DE FORMATION SANITAIRE
- 1 - Centre de sante urbain
 - 2 - Dispensaire urbain
 - 3 - Centre de sante rural
 - 4 - Dispensaire rural
 - 5 - Dispensaire rural de base
 - 6 - Autres.
- 9- PROFIL DU MEMBRE DU PERSONNEL OBSERVE
- 1 - Infirmiere diplömee d'etat specialiste
 - 2 - Infirmiere diplömee d'etat
 - 3 - Infirmiere brevetee
 - 4 - Aide sanitaire
 - 5 - Autres : specifiez

SECTION I

OBSERVATION DE L'INFIRMIERE

N° Q	QUESTIONS ET FILTRES	CODES
	1.1 ACTE DE PESEE PROPREMENT DIT	
1.1.1	L'agent a-t-il bien accueilli la mere ? (Salut respectueux - mise en confiance)	.
	OUI	1
	NON	2
	NON OBSERVE	8
1.1.2	L'agent a-t-il prepare la fiche de croissance de l'enfant ?	
	OUI	1
	NON	2
	NON OBSERVE	8
1.1.3	L'agent a-t-il demande la carte de vaccination croissance à la mere ?	
	OUI	1
	NON	2
	NON OBSERVE	8
1.1.4	L'agent a-t-il tare la balance ? (curseur à zero)	
	OUI	1
	NON	2
	NON OBSERVE	8
1.1.5	L'agent déshabille-t-il l'enfant ?	
	Garde ses habits	1
	Totallement	2
	Partiellement	3
1.1.6	L'enfant est-il place correctement sur la balance ?	
	OUI	1
	NON	2
	NON OBSERVE	8
1.1.7	L'agent inscrit-il le poids correctement sur la courbe de croissance ?	
	OUI	1
	NON	2
	NON OBSERVE	8

N° Q	QUESTIONS ET FILTRES	CODES
1.1.8	<p>L'agent repère-t-il l'âge de l'enfant sur la fiche de croissance ?</p> <p>OUI NON NON OBSERVE</p>	<p>1 2 8</p>
1.1.9	<p>L'agent reporte-t-il le poids sur la carte vaccination?</p> <p>OUI NON NON OBSERVE</p>	<p>1 2 8</p>
<p>1.2/ - INTERACTION MERE/AGENT</p>		
1.2.1	<p>L'agent explique-t-il l'état pondéral de l'enfant à la mère ?</p> <p>OUI NON NON OBSERVE</p>	<p>1 2 8</p>
1.2.2	<p>L'agent utilise-t-il les supports (courbe de croissance carte vaccination croissance) pour expliquer la croissance de l'enfant à la mère ?</p> <p>OUI NON NON OBSERVE</p>	<p>1 2 8</p>
1.2.3	<p>L'agent, cherche-t-il à connaître les causes de non-croissance de l'enfant ?</p> <p>OUI NON NON OBSERVE</p>	<p>1 2 8</p>
1.2.4	<p>L'agent, parle-t-il à la mère des régimes alimentaires à donner à l'enfant ?</p> <p>OUI NON NON OBSERVE</p>	<p>1 2 8</p>
1.2.5	<p>L'agent, donne-t-il des exemples pratiques de régime à la mère ?</p> <p>OUI NON NON OBSERVE</p>	<p>1 2 8</p>

N° Q	QUESTIONS ET FILTRES	CODES
1.2.6	L'agent utilise-t-il des supports pour expliquer les régimes et leur préparation à la mère ? OUI NON NON OBSERVE	1 2 8
1.2.7	L'agent évoque-t-il des messages-clés sur l'allaitement maternel ? OUI NON Non observe Pas nécessaire (enfant sevré)	1 2 3 4
1.2.8	L'agent, parle-t-il des messages-clés sur la surveillance de la croissance ? OUI NON NON OBSERVE	1 2 8
1.2.9	L'agent informe-t-il la mère du rythme de pesée pour l'enfant ? OUI NON NON OBSERVE	1 2 8
1.2.10	L'agent, fixe-t-il un rendez-vous pour la prochaine séance de pesée ? OUI NON NON OBSERVE	1 2 8
1.2.11	L'agent, s'assure-t-il que la mère a bien compris les informations qui lui ont été données ? OUI NON NON OBSERVE	1 2 8
1.3/ MANIPULATION DES INSTRUMENTS DE DEPISTAGE DE LA MALNUTRITION		
1.3.1	L'enfant a-t-il un poids inférieur au p3 ? OUI NON NON OBSERVE	1 2 8

N° Q	QUESTIONS ET FILTRES	CODES
1.3 2	<p>L'agent prend t-il la taille des enfants dont le poids est inférieur au p3 ?</p> <p>OUI NON</p>	<p>1 2</p>
1.3.2.1	<p>Enfant couché sur le dos ?</p> <p>OUI NON</p>	<p>1 2</p>
1.3.2.2	<p>La mère aide-t-elle à maintenir la tête droite appuyée au curseur fixe ?</p> <p>OUI NON</p>	<p>1 2</p>
1.3.2.3	<p>L'agent mobilise les genoux et fixe le curseur mobile en obtenant les pieds à angle droit ?</p> <p>OUI NON</p>	<p>1 2</p>
1.3.3	<p>L'agent fait-il la lecture correcte de la taille de l'enfant ?</p> <p>OUI NON</p>	<p>1 2</p>
1.3.4	<p>L'agent, place-t-il les enfants dont le poids est inférieur au p3, sur le diagramme de maigreur mural ?</p> <p>OUI NON</p>	<p>1 2</p>
1.3.5	<p>L'agent met-il l'enfant dont le poids est inférieur au p3 en face de la colonne correspondant à son poids?</p> <p>OUI NON</p>	<p>1 2</p>
1.3.6	<p>L'agent maintient-il la tête droite et les talons joints de l'enfant contre le diagramme de maigreur mural ?</p> <p>OUI NON</p>	<p>1 2</p>

N° Q	QUESTIONS ET FILTRES	CODES
1.3.7	<p>L'agent remplit-il une fiche de surveillance poids/taille pour les enfants se situant en zone jaune du diagramme de maigreur ?</p> <p>OUI NON</p>	<p>1 2</p>
1.3.8	<p>L'agent, explique-t-il la situation alimentaire de l'enfant à la mère ?</p> <p>OUI NON</p>	<p>1 2</p>
1.3.9	<p>L'agent, utilise-t-il le diagramme de maigreur et la fiche de surveillance poids/taille pour expliquer à la mère la situation alimentaire de l'enfant ?</p> <p>OUI NON</p>	<p>1 2</p>

SECTION II

QUESTIONNAIRE DES MAMANS

N° Q	QUESTIONS ET FILTRES	CODES
2.1	Combien de temps avez-vous attendu avant que votre enfant ne soit pesé ?	Minutes _ _ _
2.2	Que pensez-vous du temps que vous avez attendu pour voir le personnel de santé ? Pas de temps d'attente Temps d'attente acceptable Attente trop longue Ne sait pas	1 2 3 8
2.3	Avez-vous été à l'aise pendant que vous avez attendu ? Oui Non (précisez les raisons ci-dessous) Ne sait pas	1 2 8
2.4	L'infirmier (ère) vous a-t-il/elle salué respectueusement et/ou amicalement avant de peser votre enfant ? Oui Non Ne sait pas	1 2 8
2.5	Est ce que l'infirmier vous a dit les résultats de la pesée de votre enfant ? Oui Non Ne sait pas	1 2 8
2.6	est-ce que l'infirmier(ère) vous a dit si le poids de votre enfant était acceptable ou non ? Oui Non Ne sait pas	1 2 8
2.7	est ce que le poids de votre enfant a changé depuis la dernière fois qu'il a été pesé ? Oui Non, pas de changement Ne sait pas	1 2 8

N° Q	QUESTIONS ET FILTRES	CODES
2.13	Pendant la visite, l'infirmier était-il/elle poli(e) envers vous, ou manquait-il/elle de politesse ? <div style="text-align: right; padding-right: 20px;"> Poli Manquait de politesse Ne sait pas </div>	 <div style="text-align: right; padding-right: 20px;"> 1 2 8 </div>
2.14	Vous a-t-il/elle dit quand vous deviez revenir pour la pesée de votre enfant la prochaine fois ? <div style="text-align: right; padding-right: 20px;"> Oui Non Ne sait pas </div>	 <div style="text-align: right; padding-right: 20px;"> 1 2 8 </div>
2.15	Croyez-vous qu'il est utile ou pas très utile de venir peser votre enfant ? <div style="text-align: right; padding-right: 20px;"> Utile Pas utile Ne sait pas </div>	 <div style="text-align: right; padding-right: 20px;"> 1 2 8 </div>
2.15.1	Si utile, Pourquoi?	 <div style="text-align: right; padding-right: 20px;"> [</div>
2.15.2	Si pas utile pourquoi?	 <div style="text-align: right; padding-right: 20px;"> [</div>
2.16	Que peuvent faire les infirmiers de cette formation/unité pour améliorer le service de pesée des enfants ? 	 <div style="text-align: right; padding-right: 20px;"> [</div>

MODULE G

FOCUS GROUPS : MEDECINS TRAVAILLANT DANS LES SERVICES DE PLANIFICATION FAMILIALE

Nombre de participants : 8-12 personnes
Durée indicative : 1h-30mn

OBJECTIFS DU FOCUS GROUP :

THEME N° 1 : FORMATION SANITAIRE

Déterminer si les ressources humaines et matérielles disponibles au niveau des formations sanitaires sont suffisantes pour que les activités de P.F. se déroulent dans de bonnes conditions.

THEME N° 2 : FORMATION PROFESSIONNELLE, EXPERIENCE ET SATISFACTION DU PERSONNEL :

Déterminer la satisfaction du personnel quant au nombre et à la qualité des sessions de formation reçues pour l'exécution convenable de leurs tâches.

THEME N°3 : CHOIX DES DIFFERENTES METHODES CONTRACEPTIVES DANS LE SERVICE :

Connaître la conduite à tenir des médecins pour la prescription d'une méthode contraceptive à une cliente.

THEME N°4 : SUIVI (MEDICAL) DES CLIENTES

Connaître l'organisation du suivi médical des clientes P.F. au niveau des formations sanitaires.

THEME N°5 : COLLABORATION ENTRE PERSONNEL MEDICAL ET PARA-MEDICAL DES FORMATIONS SANITAIRES.

Savoir s'il y a coordination et supervision des activités de P.F. au niveau de la F.S. et décrire leurs procédures.

THEME N°6 : IDENTIFICATION DES ACTIONS SUSCEPTIBLES D'AMELIORER LES SERVICES DE P.F.

Commentaires des médecins chargés des services de planification familiale sur la situation actuelle des services de P.F. (leurs attitudes et critiques).

THEME N° 7 : INFORMATION ET COMMUNICATION

Déterminer si le personnel est régulièrement informé dans le domaine de la P.F. et s'il lui arrive de sensibiliser et d'informer les clientes.

THEME N° 8 : ENCADREMENT DU PERSONNEL.

Déterminer si le personnel est suffisamment encadré en matière de P.F. à tous les niveaux.

101

INTRODUCTION : Les Présentations (5mn)

Permettez-moi d'abord de me présenter, je m'appelle, je vous remercie d'être venus si nombreux pour participer à ce focus group. L'objectif de cette réunion est de réfléchir ensemble sur les activités de planification familiale en tenant compte de vos expériences dans ce domaine. Avec votre collaboration nous pourrions ensemble améliorer la qualité des services.

Chaque médecin va se présenter personnellement : nom, prénom, lieu de travail et en quelques mots sa carrière professionnelle (depuis quand est-il impliqué dans les activités de Planification Familiale?).

THEME N° 1 : FORMATION SANITAIRE (10mn)

Est-ce que les moyens humains et matériels (équipements, produits, etc...) disponibles au niveau de vos formations sanitaires sont suffisants pour assurer un service de planification familiale de qualité ?

THEME N° 2 : FORMATION PROFESSIONNELLE ET EXPERIENCE

(10mn)

1- Avez-vous bénéficié d'une formation en matière de P.F. ?

- Formation théorique et pratique en P.F.
- Formation en communication et counseling en P.F.
- Formation en gestion en matière de P.F.

2- Êtes-vous satisfait de la qualité et du nombre de sessions de formation reçues à ce jour en matière de P.F. ?

3- Votre expérience en matière de P.F. est-elle suffisante pour améliorer la qualité du service dans ce domaine ?

THEME N°3 : CHOIX DES DIFFERENTES METHODES CONTRACEPTIVES DANS LE SERVICE (10mn)

1. Que faites-vous quand le choix d'une cliente n'est pas porté sur une méthode contraceptive ?

2. Quelles méthodes ne conseillez-vous jamais ? ou ne prescrivez-vous jamais ? Pourquoi ?

THEME N°4 : SUIVI (MEDICAL) DES CLIENTES (10mn)

Y a-t-il un système de relance et de suivi des clientes au niveau de votre formation sanitaire ? Si oui comment l'organisez-vous ?

THEME N°5 : COLLABORATION ENTRE PERSONNEL MEDICAL ET PARA-MEDICAL DES FORMATIONS SANITAIRES.

(10mn)

Quels sont vos rapports avec le personnel para-médical en ce qui concerne la coordination des activités de P.F ? que faut-il faire pour améliorer la qualité des services ?

THEME N°6 : IDENTIFICATION DES ACTIONS SUSCEPTIBLES D'AMELIORER LES SERVICES DE P.F. (15mn)

1. Que pensez-vous du déroulement du Programme National de P.F.
? Quels sont à votre avis les facteurs de sa réussite et de blocage ?

2. Pensez-vous qu'il y a certains aspects qui méritent d'être améliorés
? Que suggérez-vous à cette fin ?

THEME N° 7 : INFORMATION EDUCATION ET COMMUNICATION (10mn)

1. Dans votre travail de tous les jours vous arrive-t-il de conseiller, de sensibiliser vos patients et patientes aux bienfaits de la P.F. et à l'adoption d'une méthode de P.F.?

2. Etes-vous régulièrement informés des nouveautés médicales et techniques en matière de P.F. ?

3. Avez-vous besoin d'informations sur les aspects sociaux, économiques, culturels, démographiques, etc... en vue d'améliorer la qualité de services de P.F.?

THEME N° 8 : ENCADREMENT DU PERSONNEL. (10mn)

1. Comment se fait le suivi de SMIPF aux échelons ministériel et provincial ?

2. Qu'en est-il de votre F.S. ?

MODULE I

**GUIDE D'ANIMATION DES
FOCUS GROUPS AVEC LES
INFIRMIERS ITINERANTS
TRAVAILLANT DANS LES
SERVICES DE PLANIFICATION
FAMILIALE**

Nombre de participants:

8-12 personnes

Durée indicative : 1h 50mn

OBJECTIFS DU FOCUS GROUP :

THEME N° 1 : FORMATION SANITAIRE

Déterminer si les ressources humaines et matérielles disponibles au niveau des formations sanitaires sont suffisantes pour que les activités de P.F. se déroulent dans de bonnes conditions

**THEME N° 2 : FORMATION PROFESSIONNELLE, EXPERIENCE ET
SATISFACTION DU PERSONNEL :**

Déterminer la satisfaction du personnel quant au nombre et à la qualité des sessions de formation reçues pour l'exécution convenable de leurs tâches.

**THEME N°3 : CHOIX DES DIFFERENTES METHODES CONTRACEPTIVES
DANS LE SERVICE :**

Connaitre la conduite tenue des infirmiers itinérants quant au choix d'une méthode contraceptive pour une cliente.

THEME N°4 : SUIVI DES ACCEPTEURICES

Connaitre l'organisation du suivi médical des acceptatrices P.F. au niveau des formations sanitaires.

**THEME N°5 : COLLABORATION ENTRE PERSONNEL MEDICAL ET
PARA-MEDICAL DES FORMATIONS SANITAIRES.**

Savoir s'il y a coordination et supervision des activités de P.F. au niveau de la P.S. et décrire leurs procédures.

**THEME N°6 : IDENTIFICATION DES ACTIONS SUSCEPTIBLES
D'AMELIORER LES SERVICES DE P.F.**

Commentaires des infirmiers itinérants sur la situation actuelle des services de P.F. (leurs attitudes et critiques)

THEME N° 7 : INFORMATION ET COMMUNICATION

Déterminer si le personnel est régulièrement informé dans le domaine de la P.F. et s'il lui arrive de sensibiliser et d'informer les clientes.

THEME N° 8 : ENCADREMENT DU PERSONNEL.

Déterminer si le personnel est suffisamment encadré en matière de P.F. à tous les niveaux.

**THEME N°9 : RAPPORTS DE L'INFIRMIER ITINERANT AVEC LA
POPULATION**

Savoir si la population collabore au bon fonctionnement du programme de P.F. et apprécie les services fournis par l'infirmier itinérant.

**THEME N°10 : CONDITIONS RELATIVES AU TRAVAIL DE L'INFIRMIER
ITINERANT**

Savoir si les conditions de travail de l'infirmier itinérant sont satisfaisantes.

Permettez-moi d'abord de me présenter, je m'appelle, je vous remercie d'être venus si nombreux pour participer à ce focus group. L'objectif de cette réunion est de réfléchir ensemble sur les activités de planification familiale en tenant compte de vos expériences dans ce domaine. Avec votre collaboration nous pourrions ensemble améliorer la qualité des services.

Chaque infirmier itinérant va se présenter personnellement : nom, prénom, lieu de travail et en quelques mots sa carrière professionnelle (depuis quand est-il impliqué dans les activités de Planification Familiale?).

THEME N° 1 : FORMATION SANITAIRE (10 mn)

Est-ce que les moyens humains et matériels (équipements, produits, etc ...) disponibles au niveau de vos formations sanitaires sont suffisants pour assurer un service de Planification Familiale de qualité ?.

THEME N° 2 : FORMATION PROFESSIONNELLE, EXPERIENCE ET SATISFACTION DU PERSONNEL (10 mn)

1- Avez-vous bénéficié d'une formation en matière de P.F. ?

- Formation théorique et pratique en P.F.
- Formation en communication et counseling en P.F.
- Formation en gestion en matière de P.F.

2- Êtes-vous satisfait de la qualité et du nombre de sessions de formation reçues à ce jour en matière de P.F. ?

3- Votre expérience en matière de P.F. est-elle suffisante pour améliorer la qualité du service dans ce domaine ?

THEME N°3 : CHOIX DES DIFFERENTES METHODES CONTRACEPTIVES DANS LE SERVICE (10 mn)

1. Que faites-vous quand le choix d'une cliente n'est pas porté sur une méthode contraceptive ?.

2. Quelles méthodes ne conseillez-vous jamais ? ou ne prescrivez-vous jamais ? Pourquoi ?.

THEME N°4 : SUIVI DES ACCEPTATRICES (10 mn)

Y a-t-il un système de relance et de suivi des clientes au niveau de votre formation sanitaire ? Si oui comment l'organisez-vous ?.

ET PARA-MEDICAL. DES FORMATIONS SANITAIRES. (10 mn)

Quels sont vos rapports avec le personnel médical et para-médical en ce qui concerne la coordination des activités de P.F ? que faut-il faire pour améliorer la qualité des services ?.

THEME N°6 : IDENTIFICATION DES ACTIONS SUSCEPTIBLES D'AMELIORER LES SERVICES DE P.F. (15 mn)

1. Que pensez-vous du déroulement du Programme National de P.F. ? Quels sont à votre avis les facteurs de sa réussite et de blocage ?.
2. Pensez-vous qu'il y a certains aspects qui méritent d'être améliorés ? Que suggérez-vous à cette fin ?.

THEME N° 7 : INFORMATION ET COMMUNICATION (10 mn)

1. Dans votre travail de tous les jours vous arrive-t-il de conseiller, de sensibiliser vos patients et patientes aux bienfaits et à l'adoption d'une méthode de P.F. ?.
2. Etes-vous régulièrement informés des nouveautés médicales et techniques en matière de P.F. ?.
3. Avez-vous besoin d'informations sur les aspects sociaux, économiques, culturels, démographiques, etc.) en vue d'améliorer la qualité de services de P.F. ?

THEME N° 8 : ENCADREMENT DU PERSONNEL (10 mn)

1. Comment se fait le suivi de SMI/PF aux échelons ministériel et provincial ?.
2. Qu'en est-il de votre Formation Sanitaire ?.

THEME N°9 : RAPPORTS DE L'INFIRMIER ITINERANT AVEC LA POPULATION (10 mn)

1. Comment êtes-vous reçu par la population visitée ?(êtes-vous bien intégré dans cette population ?).
2. S'il y a des problèmes de non acceptation par la population, sont-ils d'ordre culturel linguistique, religieux, etc. ?.

THEME N°10 : CONDITIONS RELATIVES AU TRAVAIL DE L'INFIRMIER ITINERANT (10 mn)

Que suggérez-vous sur le plan des conditions générales de travail pour améliorer la qualité des prestations que vous fournissez ?.

INTRODUCTION : Les Présentations (5 mn)

Permettez-moi d'abord de me présenter, je m'appelle
....., je vous remercie d'être venus si nombreux pour participer à ce focus group. L'objectif de cette réunion est de réfléchir ensemble sur les activités de planification familiale en tenant compte de vos expériences dans ce domaine. Avec votre collaboration nous pourrions ensemble améliorer la qualité des services.

Chaque infirmier (infirmière) va se présenter personnellement : nom, prénom, lieu de travail et en quelques mots sa carrière professionnelle (depuis quand est-il (elle) impliqué (e) dans les activités de Planification Familiale?).

THEME N° 1 : FORMATION SANITAIRE (10 mn)

Est-ce que les moyens humains et matériels (équipements, produits, etc ...) disponibles au niveau de vos formations sanitaires sont suffisants pour assurer un service de planification familiale de qualité ?

THEME N° 2 : FORMATION PROFESSIONNELLE, EXPERIENCE ET SATISFACTION DU PERSONNEL (10 mn)

1- Avez-vous bénéficié d'une formation en matière de P.F. ?

- Formation théorique et pratique en P.F.
- Formation en communication et counseling en P.F.
- Formation en gestion en matière de P.F.

2- Êtes-vous satisfait (e) de la qualité et du nombre de sessions de formation reçues à ce jour en matière de P.F. ?

3- Votre expérience en matière de P.F. est-elle suffisante pour améliorer la qualité du service dans ce domaine ?

THEME N°3 : CHOIX DES DIFFERENTES METHODES CONTRACEPTIVES DANS LE SERVICE (10 mn)

1. Que faites-vous quand le choix d'une cliente n'est pas porté sur une méthode contraceptive ?

2. Quelles méthodes ne conseillez-vous jamais ? ou ne prescrivez-vous jamais ? Pourquoi ?

INTRODUCTION : Les Présentations (5 mn)

Permettez-moi d'abord de me présenter, je m'appelle
....., je vous remercie d'être venus si nombreux pour participer à ce focus group. L'objectif de cette réunion est de réfléchir ensemble sur les activités de planification familiale en tenant compte de vos expériences dans ce domaine. Avec votre collaboration nous pourrions ensemble améliorer la qualité des services.

Chaque infirmier (infirmière) va se présenter personnellement : nom, prénom, lieu de travail et en quelques mots sa carrière professionnelle (depuis quand est-il (elle) impliqué (e) dans les activités de Planification Familiale?).

THEME N° 1 : FORMATION SANITAIRE (10 mn)

Est-ce que les moyens humains et matériels (équipements, produits, etc ...) disponibles au niveau de vos formations sanitaires sont suffisants pour assurer un service de planification familiale de qualité ?

THEME N° 2 : FORMATION PROFESSIONNELLE, EXPERIENCE ET SATISFACTION DU PERSONNEL (10 mn)

- 1- Avez-vous bénéficié d'une formation en matière de P.F. ?
 - Formation théorique et pratique en P.F.
 - Formation en communication et counseling en P.F.
 - Formation en gestion en matière de P.F.
- 2- Êtes-vous satisfait (e) de la qualité et du nombre de sessions de formation reçues à ce jour en matière de P.F. ?
- 3- Votre expérience en matière de P.F. est-elle suffisante pour améliorer la qualité du service dans ce domaine ?

THEME N°3 : CHOIX DES DIFFERENTES METHODES CONTRACEPTIVES DANS LE SERVICE (10 mn)

1. Que faites-vous quand le choix d'une cliente n'est pas porté sur une méthode contraceptive ?
2. Quelles méthodes ne conseillez-vous jamais ? ou ne prescrivez-vous jamais ? Pourquoi ?

THEME N°4 : SUIVI DES CLIENTES (10 mn)

Y a-t-il un système de relance et de suivi des clientes au niveau de votre formation sanitaire ? Si oui comment l'organisez-vous ?.

THEME N°5 : COLLABORATION ENTRE PERSONNEL MEDICAL ET PARA-MEDICAL DES FORMATIONS SANITAIRES (10 mn)

Quels sont vos rapports avec le personnel médical et para-médical en ce qui concerne la coordination des activités de P.F ? que faut-il faire pour améliorer la qualité des services ?.

THEME N°6 : IDENTIFICATION DES ACTIONS SUSCEPTIBLES D'AMELIORER LES SERVICES DE P.F. (15 mn)

1. Que pensez-vous du déroulement du Programme National de P.F. ? Quels sont à votre avis les facteurs de sa réussite et de blocage ?.
2. Pensez-vous qu'il y a certains aspects qui méritent d'être améliorés ? Que suggérez-vous à cette fin ?.

THEME N° 7 : INFORMATION ET COMMUNICATION (10 mn)

1. Dans votre travail de tous les jours vous arrive-t-il de conseiller, de sensibiliser vos clients et clientes aux bienfaits et à l'adoption d'une méthode de P.F. ?.
2. Êtes-vous régulièrement informés (es) des nouveautés médicales et techniques en matière de P.F. ?.
3. Avez-vous besoin d'informations sur les aspects sociaux, économiques, culturels, démographiques, etc. en vue d'améliorer la qualité de services de P.F. ?.

THEME N° 8 : ENCADREMENT DU PERSONNEL (10 mn)

1. Comment se fait le suivi de SMI/PF aux échelons ministériel et provincial
2. Qu'en est-il de votre Formation Sanitaire ?.

ETUDE SUR LA QUALITE DES SERVICES SMI/PF AU MAROC

*Dahir 1-59-229 du 19-09-1959
relatif aux enquêtes statistiques*

MODULE J

GUIDE D'ANIMATION DES FOCUS GROUP AVEC LES FEMMES QUI NE SONT JAMAIS ALLEES AUX SERVICES DE PLANIFICATION FAMILIALE

Objectifs de la discussion

- 1/ Découvrir les rumeurs / mythes concernant les formations sanitaires.
- 2/ Découvrir les attitudes des femmes sur la planification familiale.
- 3/ Connaître les raisons pour lesquelles les femmes ne fréquentent pas les F.S

Participants :

Les femmes âgées de 16 à 48 ans;

- * qui n'ont jamais été aux services de P.F aux centres de santé;
- * qui ont moins de six ans d'études primaires (en zone urbaine);
- * qui ont moins de trois ans d'études primaires (en zone rurale);
- * qui ont au moins un enfant âgé de moins de cinq ans.

Durée indicative : 1h 30mn

Présentation par l'animatrice (5 mn)

Bonjour Mesdames. J'aimerais commencer par vous remercier de votre participation dans cette discussion. Je m'appelle..... et je vous ai invitées ici aujourd'hui pour discuter comment améliorer la santé de tous les membres de la famille. Nous savons que la mère est responsable du bien-être familial. Je vous invite à partager vos expériences qui nous seront utiles pour avoir une idée de la situation actuelle des soins de santé dans votre communauté. Je vous poserai des questions et vous êtes toutes les bien-venues à répondre comme vous le voudrez. Il n'y a pas de réponses correctes, ni meilleures que d'autres.

Voilà la première question :

1/ Combien d'enfants avez-vous, leur sexe, l'âge du dernier né et l'espace entre les naissances.(cf TABLEAUX)

2/ Où allez-vous pour recevoir les soins de santé, pour vous-mêmes et pour vos enfants?

(par exemple - Surveillance de la croissance de l'enfant, consultation médicale, vaccinations, éducation sanitaire)

3/ Si vous ne fréquentez pas les F.S , est-ce que vous allez ailleurs? Si oui, où et pourquoi?

4/ Est-ce qu'il y a une F.S de l'état tout près de chez vous ? Combien de temps faut-il pour arriver au dispensaire ou C.S le plus proche ? Par quels moyens de transport vous vous y rendez?

5/ Si vous avez déjà consulté une F.S pour vous ou pour vos enfants, quelles étaient vos impressions? Est-ce que le centre est propre et bien-équipé ? Comment était l'accueil et le comportement du personnel?

6/ Avez-vous déjà entendu parler de la Planification Familiale ? Que signifie pour vous ce terme ? quels sont les avantages de la P.F ?

7/ Que pensez-vous des méthodes modernes de PF pour retarder ou éviter une grossesse, le stérilet, le condom, la pilule, ligature tubaire?

8/ Est-ce que vous connaissez quelqu'un qui a déjà consulté les services de la P.F au C.S ou dispensaire pour avoir des conseils ou des prestations ? Quelles étaient leurs impressions sur le personnel, les services fournis, le suivi des clients...?

9/ Est-ce que les femmes de cette région pratiquent des méthodes traditionnelles pour retarder ou éviter une grossesse non désirée comme l'allaitement du bébé, méthode du calendrier...etc.

10/ Avez-vous déjà entendu/vu des émissions concernant les services de P.F, à la radio ou à la télé ? Si oui, quelles sont les impressions que vous avez retenues ?

11/ Pour celles qui approuvent la PF, est-ce qu'elles seraient gênées d'aller à une formation sanitaire pour adopter une méthode de P.F pourquoi ? Que peut-on faire pour améliorer cette situation ?

J'aimerais vous remercier de votre participation à cette discussion. Les idées que nous avons discuté ensemble aujourd'hui aideront à améliorer les soins de santé pour nous tous.

ETUDE SUR LA QUALITE DES SERVICES SMI/PF AU MAROC

*Dahir 1-59-226 du 19-09-1959
relatif aux enquêtes statistiques*

MODULE K

GUIDE D'ANIMATION DES FOCUS GROUP AVEC LES FEMMES QUI ONT CONSULTE UN CENTRE DE (P.F.) DANS LE PASSE, MAIS NE L'ONT PLUS VISITE DEPUIS PLUS DE DEUX ANS

D u r é e

approximative : 1h 30mn

Les critères de sélection des focus groups :

1. Les femmes qui ont entre 25 et 34 ans
2. Les femmes qui ont un enfant de moins de 5 ans
3. Les femmes qui n'ont pas étudié au lycée
 - * Zone urbaine - quatre trois et six ans d'école primaire
 - * Zone rurale - moins que trois ans d'école primaire
4. Les femmes qui consultaient le centre (de P.F) dans le passé, mais ne l'ont plus visité depuis plus de deux ans.

But de focus group :

Identifier les raisons/barrières de non-utilisatrices des services de planification familiale

Objectifs de focus group :

1. Décrire les attitudes des femmes vis à vis des services de planification familiale
2. Déterminer le niveau de satisfaction des femmes quant au centre de planification familiale (par exemple, la qualité du personnel, de service, et l'accessibilité du centre, etc.)
3. Discuter l'attitude concernant la planification familiale en général

Introduction pour la modératrice de la discussion :

Soyez les bienvenues et merci d'être venues aujourd'hui. Nous vous avons invitées ici pour discuter de vos expériences et impressions concernant les soins de santé et surtout les endroits qui sont desservis par les services de santé. Nous aimerions échanger librement vos idées. Il n'y a pas de réponses correctes ou incorrectes et les résultats de cette discussion restent confidentiels. Avec vos suggestions et idées, nous améliorerons les services de santé pour mieux vous servir.

1. Combien d'enfants avez-vous ?
2. Lorsque vous ou vos enfants sont malades, que faites-vous? Où allez-vous pour traitement?
3. Quand avez-vous visité le centre de santé pour la dernière fois ?

Qu'est-ce que la Planification Familiale signifie pour vous ?

4. Pour la planification où vont les femmes ?
5. Combien de temps vous faut-il pour arriver au Centre ? Quel moyen de transport utilisez-vous pour vous rendre au centre ?
6. Les horaires d'ouverture du Centre vous conviennent-ils ? Quels horaires ou jours de semaine préférez-vous ?
7. Vous sentez-vous à l'aise en allant au Centre et à l'intérieur du Centre ?
8. Comment est-ce que le personnel vous a accueilli ?
9. Aviez-vous attendu longtemps avant d'être reçue ? Y a-t-il une salle d'attente où vous vous sentiez à l'aise ?
10. Avez-vous été examinée par une femme ou par un homme ? Est-ce que vous vous sentez plus à l'aise d'être examinée par une femme ou un homme ?
11. Avez-vous reçu assez d'information sur la P.F ?
12. Avez-vous eu le choix entre les différentes méthodes de planification familiale?
13. Y a-t-il une raison qui vous a découragée à fréquenter le centre de planification familiale?
14. Êtes-vous actuellement sous une méthode de P.F ?

15. Combien d'autres enfants voudriez-vous avoir ?

A qui revient la décision d'adopter une méthode de planification familiale ?
(vous ou votre mari ?)

Connaissez-vous les avantages de la P.F ?

Parmi les femmes qui n'utilisent aucune méthode contraceptive quelles sont parmi nous celles qui ont l'intention d'utiliser une méthode dans l'avenir ? Pourquoi?

Conclusion :

J'aimerais vous remercier de votre participation à cette discussion. Nous espérons que les idées que nous avons débattues ensemble aujourd'hui vont aider à améliorer la santé pour nous tous.