

1 Diagnostic: Outil de scénario		2 Synthèse	3 Idéation ou génération d'idées	4 Planification des actions
CLIENT	ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL	FICHE DE SYNTHÈSE QUOTIDIENNE		
PRESTATAIRE ET COLLÈGUES	SYSTÈME DE SANTÉ	FICHE DE SYNTHÈSE GLOBALE		

# FICHE DE SYNTHÈSE QUOTIDIENNE

## DURÉE

80–120

minutes

## DIFFICULTÉ

Participants:  
FACILE

Animateur:  
FACILE

## BUT

La fiche de synthèse quotidienne constitue un instrument d'appui à l'analyse quotidienne des résultats et apprentissages du diagnostic.

Premièrement, l'outil permet à l'équipe centrale de mise en œuvre (ECMO) de résumer et mener une réflexion sur les facteurs d'influence mentionnés par les participants et la manière dont ils influencent le comportement des prestataires.

Ensuite, un exercice de Point de Vue (PDV) permet à l'équipe centrale de mise en œuvre de formuler des idées initiales en vue de l'élaboration de la synthèse globale.

## COMMENT EST-CE QUE ÇA MARCHE?

Cette maquette est divisée en deux sections:

**Section 1:** elle vous aide à synthétiser les principaux facteurs d'influence pour chaque catégorie du système (c'est-à-dire le client, l'environnement de travail, les prestataires et les collègues, le système de santé et la communauté). Elle vous amènera également à synthétiser les principaux points faibles, les causes et les éléments qui fonctionnent convenablement à chaque niveau.

**Section 2:** Il s'agit d'une fiche de Point de Vue dans laquelle vous documenterez les points importants que vous aurez retenus après avoir rempli la section 1 de la fiche quotidienne.



Nom de l'établissement: \_\_\_\_\_

## MATÉRIEL NÉCESSAIRE

- Le mode d'emploi
- Les outils de diagnostic que vous avez utilisés au cours de la journée, c'est-à-dire l'outil scénario, les modèles comportementaux et le guide d'observation
- Stylo
- Deux copies imprimées de la fiche de synthèse quotidienne

## PARTICIPANTS & RÔLES

- Nombre de Participants:** Les membres de l'ECMO qui ont mené le processus de diagnostic (entre six et douze membres de l'équipe)
- Rôles:**
  - Un animateur
  - Un rapporteur

	1 FACTEURS D'INFLUENCE	2 POINTS FAIBLES ET CAUSES	3 QU'EST-CE QUI FONCTIONNE BIEN ?
DATE / /	Quels sont les <b>principaux facteurs d'influence</b> que vous avez identifiés jusqu'à présent et qui ont un impact sur chaque catégorie du système.?	Quels <b>points faibles</b> (défis, problèmes ou besoins) avez-vous identifiés et qui peuvent influencer négativement les facteurs identifiés ? Quels éléments pouvez-vous identifier comme étant à l'origine de ces points faibles ? <i>Note : Veuillez écrire le numéro du facteur d'influence pertinent dans la colonne « No. » (par exemple, écrivez 3 pour faire référence à la désinformation en matière de santé)</i>	Qu'est-ce qui fonctionne convenablement dans les facteurs d'influence ? Y a-t-il des éléments existants qui pourraient être des opportunités d'amélioration supplémentaire? <i>Note : Veuillez écrire le numéro du facteur d'influence pertinent dans la colonne « No. » (par exemple, écrivez 3 pour faire référence à la désinformation en matière de santé)</i>
<b>Client</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 1. Ressources financières</li> <li><input type="checkbox"/> 2. Caractéristiques démographiques</li> <li><input type="checkbox"/> 3. Attitudes, valeurs, et croyances</li> <li><input type="checkbox"/> 4. Agentivité et pouvoir</li> <li><input type="checkbox"/> 5. Attentes en matière de soins</li> <li><input type="checkbox"/> 6. Connaissances et compétences en matière de santé</li> <li><input type="checkbox"/> 7. _____</li> <li><input type="checkbox"/> 8. _____</li> </ul>	NO. POINTS FAIBLES CAUSES	NO. OPPORTUNITÉS
<b>Systeme de santé</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 1. Politiques, directives et protocoles</li> <li><input type="checkbox"/> 2. Suivi des performances</li> <li><input type="checkbox"/> 3. Structures d'appui aux prestataires</li> <li><input type="checkbox"/> 4. Promotion, transfert et compensation</li> <li><input type="checkbox"/> 5. Priorisation de la planification familiale</li> <li><input type="checkbox"/> 6. Gestion des ressources</li> <li><input type="checkbox"/> 7. _____</li> <li><input type="checkbox"/> 8. _____</li> </ul>	NO. POINTS FAIBLES CAUSES	NO. OPPORTUNITÉS
<b>Prestataire et collègues</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 1. Empathie envers le client</li> <li><input type="checkbox"/> 2. Connaissances et compétences</li> <li><input type="checkbox"/> 3. Capacité à prendre des décisions et à agir</li> <li><input type="checkbox"/> 4. Engagement</li> <li><input type="checkbox"/> 5. Identité du prestataire au sein de l'établissement et en dehors de celui-ci</li> <li><input type="checkbox"/> 6. Valeurs, croyances et attitudes</li> <li><input type="checkbox"/> 7. Compétence en matière de genre</li> <li><input type="checkbox"/> 8. _____</li> <li><input type="checkbox"/> 9. _____</li> </ul>	NO. POINTS FAIBLES CAUSES	NO. OPPORTUNITÉS

**N'oubliez pas:** Marquez vos résultats clés d'une étoile ★ dans les étapes 1 et 2. Qu'avez-vous découvert ? Quelles ont été les observations les plus surprenantes ou les plus significatives ? Repérez ces thèmes sur la feuille de points de vue (dernière page de cette section) pour trouver des modèles et explorez davantage.

	1 FACTEURS D'INFLUENCE	2 POINTS FAIBLES ET CAUSES	3 QU'EST-CE QUI FONCTIONNE BIEN?										
DATE /	Quels sont les <b>principaux facteurs d'influence</b> que vous avez identifiés jusqu'à présent et qui ont un impact sur chaque catégorie du système.?	Quels <b>points faibles</b> (défis, problèmes ou besoins) avez-vous identifiés et qui peuvent influencer négativement les facteurs identifiés? Quels éléments pouvez-vous identifier comme étant à l'origine de ces points faibles? <i>Note : Veuillez écrire le numéro du facteur d'influence pertinent dans la colonne « No. » (par exemple, écrivez 3 pour faire référence à la désinformation en matière de santé)</i>	Qu'est-ce qui fonctionne bien dans les facteurs d'influence? Y a-t-il des éléments existants qui pourraient être des opportunités d'amélioration supplémentaire? <i>Note : Veuillez écrire le numéro du facteur d'influence pertinent dans la colonne « No. » (par exemple, écrivez 3 pour faire référence à la désinformation en matière de santé)</i>										
Environment de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>■</li> <li>■</li> <li>■ 1. Formation et développement professionnel</li> <li>■ 2. Disponibilité des ressources</li> <li>■ 3. Environnement physique de l'établissement</li> <li>■ 4. Culture du lieu de travail</li> <li>■ 5. Leadership et style de gestion</li> <li>■ 6. Feedback et reconnaissance</li> <li>■ 7. Nombre d'employés et volume de travail</li> <li>■ 8. Coordination entre les prestataires/départements</li> <li>9. _____</li> <li>10. _____</li> </ul>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>NO.</th> <th>POINTS FAIBLES</th> <th>CAUSES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	NO.	POINTS FAIBLES	CAUSES				<table border="1"> <thead> <tr> <th>NO.</th> <th>OPPORTUNITÉS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	NO.	OPPORTUNITÉS		
	NO.	POINTS FAIBLES	CAUSES										
NO.	OPPORTUNITÉS												
Communauté	<ul style="list-style-type: none"> <li>■</li> <li>■ 1. Définition communautaire de la qualité des soins</li> <li>■ 2. Normes socioculturelles et de genre</li> <li>■ 3. Désinformation en matière de santé</li> <li>■ 4. Leaders religieux et influences religieuses</li> <li>■ 5. Confiance des membres de la communauté envers l'établissement</li> <li>■ 6. Stigmatisation sociale de certains groupes</li> <li>7. _____</li> <li>8. _____</li> </ul>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>NO.</th> <th>POINTS FAIBLES</th> <th>CAUSES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	NO.	POINTS FAIBLES	CAUSES				<table border="1"> <thead> <tr> <th>NO.</th> <th>OPPORTUNITÉS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	NO.	OPPORTUNITÉS		
NO.	POINTS FAIBLES	CAUSES											
NO.	OPPORTUNITÉS												

**N'oubliez pas:** Marquez vos résultats clés d'une étoile ★ dans les étapes 1 et 2. Qu'avez-vous découvert? Quelles ont été les observations les plus surprenantes ou les plus significatives? Repérez ces thèmes sur la feuille de points de vue (dernière page de cette section) pour trouver des modèles et explorez davantage.

**FICHE DE POINT DE VUE:** Complétez chaque affirmation en vous basant sur les résultats issus de chaque catégorie (pages 2-3 de cet outil). Cela vous aidera à synthétiser les informations recueillies en points essentiels à retenir.

DATE / /	Client	Environnement de travail	Prestataires & Collègues	Système de santé	Communauté
	NOUS AVONS ÉTÉ SURPRIS DE CONSTATER...	NOUS AVONS ÉTÉ SURPRIS DE CONSTATER...	NOUS AVONS ÉTÉ SURPRIS DE CONSTATER...	NOUS AVONS ÉTÉ SURPRIS DE CONSTATER...	NOUS AVONS ÉTÉ SURPRIS DE CONSTATER...
	NOUS NOUS DEMANDONS SI CELA SIGNIFIE...	NOUS NOUS DEMANDONS SI CELA SIGNIFIE...	NOUS NOUS DEMANDONS SI CELA SIGNIFIE...	NOUS NOUS DEMANDONS SI CELA SIGNIFIE...	NOUS NOUS DEMANDONS SI CELA SIGNIFIE...
	CE SERAIT CHANGER LA DONNE QUE DE ...	CE SERAIT CHANGER LA DONNE QUE DE ...	CE SERAIT CHANGER LA DONNE QUE DE ...	CE SERAIT CHANGER LA DONNE QUE DE ...	CE SERAIT CHANGER LA DONNE QUE DE...

★ N'oubliez pas : Utilisez les résultats clés que vous avez marqué d'une étoile dans les fiches précédentes pour remplir cette fiche.