

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		

Guide d'observation pour Visite guidée

DURÉE	DIFFICULTÉ
120 minutes	Participants: FACILE Animateur: INTERMÉDIAIRE
L'animateur devra explorer des éléments spécifiques au sein de l'établissement de santé; il faudra qu'il soit astucieux pour observer tout nouveau défi comportemental, et avoir une bonne lecture du comportement humain.	

BUT

Cette visite d'observation permettra d'identifier les nouveaux défis comportementaux des prestataires et/ou de les valider, en complément de ce que les prestataires partagent au cours de l'activité portant sur le schéma directeur du comportement

COMMENT EST-CE QUE ÇA MARCHE?

Le Guide d'observation est un outil qui vous aidera à comprendre comment l'environnement de travail influence le comportement des prestataires, y compris la dynamique globale, les services et la structure de l'établissement. Il complète les données obtenues des prestataires et contient les informations que les prestataires ne peuvent ou ne veulent pas formuler.

Cet outil est structuré en fonction des principaux points à observer (nombre d'employés, heures, culture du lieu de travail, organisation du travail, outils et ressources de FP, performance, et autres) et fournit des questions incitatives pour faciliter l'interaction avec le personnel et les clients.

- MATÉRIEL NÉCESSAIRE**
- Maquette d'observation de la visite guidée
 - Appareil photo
 - Stylo

- PARTICIPANTS & RÔLES**
- Nombre de Participants:**
 - L'établissement responsable
 - Observer et échanger brièvement avec le reste du personnel pendant l'observation
 - Rôles :**
 - Un observateur, de préférence un partenaire de mise en œuvre



OBSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

ÉTAPE

1

DURÉE
20 mins

Avant de commencer, indiquez le nom et le poste de la personne chargée de diriger l'observation.

NOM:

POSTE:

Une fois arrivé au sein de l'établissement de santé, veuillez recueillir des données sur les éléments suivants

LIEU ET TYPE D'ETABLISSEMENT

Décrivez le lieu en utilisant les mots de la personne responsable (par exemple, au centre, éloignée)	Niveau / type d'établissement (par exemple, dispensaire, hôpital du comté) et nombre d'employés) et nombre d'employés (y compris le personnel à temps plein, à temps partiel et le personnel de soutien, par exemple, les nettoyeurs, les bénévoles et les étudiants/stagiaires)	Quel est l'état général de l'établissement ? (par exemple, électricité, eau courante, état général de l'établissement)	Qu'est-ce qui est intéressant/unique dans cet établissement?

Veuillez vous rendre au service de planification familiale et recueillir des informations sur les points suivants : **LE PERSONNEL, LES HORAIRES ET LA CULTURE DU LIEU DE TRAVAIL** (PARTIE 1)

Nombre et types d'employés en services dans le département de planification familiale?	Notez le nombre, le sexe, le poste de chaque employé présent dans la clinique aujourd'hui	À quelle fréquence et à quel moment les services de planification familiale sont-ils offerts?	Observez l'attitude du personnel.
		<p><i>par exemple, les services de planification familiale sont offerts une fois par semaine</i></p>	<p><i>Par exemple, sont-ils pressés, détendus, occupés et/ou gais</i></p>

ÉTAPE

2

PARTIE 1 SUR 2

DURÉE
20 mins
(Au total)

ÉTAPE

2

PARTIE 2 SUR 2

DURÉE

20 mins

(Au total)

Veillez vous rendre au service de **planification familiale** et recueillez des informations

sur les points suivants : **LE PERSONNEL, LES HORAIRES ET LA CULTURE DU LIEU DE**

TRAVAIL (PARTIE 2)

Comment ces employés interagissent-ils et se traitent-ils les uns les autres ? (Observez la dynamique du pouvoir et l'esprit d'équipe)	Les traitements sévères sont-ils normalisés ?	Quelles sont les périodes les plus denses et les moins denses selon l'expérience vécue au sein de l'établissement responsable?	Nombre de clients dans la salle d'attente maintenant (notez l'heure)

ÉTAPE

3

DURÉE

20 mins

Maintenant, veuillez vous concentrer davantage sur le **ressenti du client** en recueillant des informations sur les points suivants :

ORGANISATION DU TRAVAIL

Décrivez les différents lieux où va le client pendant sa visite	Existe-t-il des espaces privés pour la consultation des clients et la pose des méthodes ?	Décrire les mesures visant à gagner du temps utilisées	Combien d'hommes accompagnent les clientes des services de planification familiale? À quel moment du service? Quels types d'interactions ont-ils avec les prestataires?
<i>Si X (par exemple, l'attente, les entretiens sur la santé, la consultation, les examens physiques...) n'a pas été mentionné, demandez « où se déroule X ? »</i>	<i>Ajoutez des détails sur ce que vous voyez dans les pièces qu'ils utilisent (par exemple, des pièces avec rideaux d'intimité, des salles fermées)</i>	<i>Par exemple, plusieurs services sont offerts dans la même pièce, les clients sont reçus en groupe.</i>	<i>Vous pouvez également demander à l'infirmière ou au médecin responsable comment les hommes interagissent généralement avec les prestataires pendant les services de planification familiale</i>

ÉTAPE

4

Observons les **OUTILS/RESSOURCES DE PLANIFICATION FAMILIALE** utilisés dans l'établissement de santé. L'établissement dispose-t-il d'un espace de consultation ? Si oui, lesquels des éléments suivants se trouvent dans la salle de consultation ? S'ils ne s'y trouvent pas, où sont-ils conservés ?

DURÉE

20 mins

Les produits de planification familiale, y compris la gamme de méthodes contraceptives disponibles	Planification familiale et autres produits médicaux	Conseils, orientations à l'action / éléments sur les murs ou autres outils

ÉTAPE

5

Demandez comment le responsable contrôle la **PERFORMANCE** afin de répondre aux questions suivantes:

DURÉE

20 mins

À quelle fréquence le personnel se réunit-il pour discuter de la prestation des services de planification familiale?	Suivez-vous des indicateurs liés à la prestation de services de planification familiale ?	Comment décrivez-vous les performances de l'établissement dans la région ?	Quel type de feedback ou de mentorat avez-vous reçu, vous et vos collègues, en matière de planification familiale ?
	<i>Si oui, lesquelles ? Qu'avez-vous observé en conséquence ?</i>	<i>Comment le savez-vous ?</i>	<i>Comprendre les domaines spécifiques d'amélioration ou les bonnes pratiques à perpétuer, tels que mentionnés par les superviseurs.</i>

ÉTAPE

6

HEURE

20 mins

Veillez répondre aux questions suivantes :

FINANCEMENT & DOCUMENTATION

Quel est le coût des méthodes de planification familiale pour un patient	Comment les méthodes de planification familiale qui sont fournies sont-elles documentées ? Où sont-elles enregistrées ? Qui s'occupe de la documentation ? À quelle fréquence/quand est ce que cette documentation est effectuée?

Félicitations, vous venez d'achever votre visite guidée de l'outil !