



ÉCHANGE D'INNOVATIONS EN MATIÈRE DE SANTÉ REPRODUCTIVE

Présentez vos conceptions, idées et outils interactifs en matière de CCP

Changement de comportement du prestataire : Une boîte à outils



Innovation présentée par : USAID et Johns Hopkins Center for communication Programs

Énoncé du problème

Les données existantes sur la prestation de services donnent peu de détails sur les facteurs qui influencent le comportement des prestataires. Les programmes doivent identifier et traiter les déterminants comportementaux des prestataires les plus influents.

Étape du cercle de soins

Pendant :

-  Améliore le comportement des prestataires
-  Autonomise les clientes

Publics cibles

Exécutants des programmes de prestation de services et de changement social et comportemental, ministères de la santé, équipes sanitaires de district, les prestataires exerçant dans des structures, les clients de la planification familiale

Pays de mise en œuvre ou de conception

Guyane, Soudan du Sud, Ouganda

Résultats intéressants

- Amélioration de la qualité de la prestation des services de planification familiale
- Amélioration de l'expérience des clients, de la confiance qu'ils accordent aux services de planification familiale et de la demande de ces services
- Accroissement de l'adoption ou du maintien des comportements souhaités en matière de planification familiale chez les clients
- Augmentation du soutien aux prestataires et de la satisfaction professionnelle des prestataires

L'innovation

La boîte à outils pour le changement de comportement des prestataires guide les utilisateurs à travers un processus en quatre étapes, axé sur l'empathie, qui soutient les prestataires, les clients et les équipes sanitaires de district dans l'identification et la hiérarchisation des causes profondes du comportement des prestataires et dans l'élaboration de solutions locales. Pour offrir une vision globale du comportement des prestataires, la boîte à outils utilise une optique systémique. La boîte à outils utilise également une approche à plusieurs niveaux pour recueillir les perspectives et les commentaires sur le comportement des prestataires auprès d'une variété de parties prenantes, y compris les prestataires eux-mêmes.



Pourquoi vous devriez envisager d'adapter et de mettre cette innovation à l'échelle

Chaque ressource de cette boîte à outils prodigue des conseils sur la manière d'utiliser une approche empathique et collaborative pour les initiatives de changement de comportement des prestataires. L'innovation est une combinaison de : (1) l'utilisation d'une approche systémique pour examiner tous les facteurs susceptibles d'influencer le comportement des prestataires., (2) le fait de placer les prestataires au centre et d'obtenir leur contribution à l'identification des problèmes et à l'élaboration des solutions, (3) l'accent mis sur des approches plus favorables aux prestataires, et (4) la promotion de solutions locales qui vont au-delà des stratégies standard. La boîte à outils pour le changement de comportement des prestataires soutient le diagnostic, la synthèse et la conception d'initiatives efficaces au sein des programmes de santé reproductive visant à améliorer les résultats de la planification familiale mondiale.

Ressources nécessaires pour adapter cette innovation ou la transposer à plus grande échelle

La boîte à outils est destinée à être déployée par une équipe pluridisciplinaire, appelée Équipe centrale de mise en œuvre (ECMO), composée de personnes possédant des compétences et une expérience complémentaire en matière de recherche qualitative, de prestation de services et de changement social et de comportement. L'ECMO dirige le processus de diagnostic, de synthèse et de génération de solutions et devrait compter entre six et dix personnes. Les coûts comprendront l'impression des outils, les fournitures (par exemple, tableau de conférence, marqueurs, notes autocollantes), les frais de transport, les rafraîchissements, les lieux d'événement, et l'hébergement des animateurs et des participants. Il est possible de réduire certains de ces coûts en mettant en œuvre les activités à proximité des clients et des points de prestation de santé et en exploitant les espaces de réunion existants plutôt que les lieux payants.

La durée totale et le coût dépendront du nombre de communautés, de structures et de districts participants. Au minimum, l'ensemble du processus (hors préparation) peut prendre quelques jours à une semaine par structure. L'idéal est de prévoir du temps et des ressources pour un délai pouvant aller jusqu'à deux semaines.

Recommandations pour la mise en œuvre

Les utilisateurs se doivent de commencer à adapter la boîte à outils au contexte local (par exemple, en adaptant les images, les processus). L'adhésion du ministère de la santé (MDS) est nécessaire pour que les exécutants puissent obtenir sa contribution sur le lieu où et la manière de mettre en œuvre le processus. Les utilisateurs peuvent envisager d'inclure le personnel du ministère de la santé dans l'ECMO. L'ECMO devrait être représentative des besoins et du contexte locaux, et les forces des membres de l'équipe devraient être prises en compte lors de l'attribution des rôles.

Tout au long du processus, l'ECMO doit s'assurer que l'empathie et le regard bienveillant sont appliqués. Les utilisateurs devront voir comment les prestataires appréhendent le monde qui les entoure et donc créer des initiatives sensibles aux besoins, aux désirs et aux réalités des prestataires. Pour avoir cette perspective, les participants doivent se sentir à l'aise pour dire leur vérité. Par exemple, lors du test de la boîte à outils au Sud-Soudan, les participants ont d'abord hésité à parler à l'ECMO car ils avaient l'impression de faire l'objet d'une enquête. Les utilisateurs de la boîte à outils peuvent surmonter cet écueil en instaurant une vision commune, en soulignant la nature solidaire du travail et en impliquant les prestataires dans le processus dès le début. Cela permettra de donner aux prestataires et aux équipes sanitaires de district les moyens de comprendre et de répondre aux problèmes de comportement des prestataires.

D'autres questions ? Contactez les personnes suivantes.

- Alison Pack (apack@jhu.edu)

Liens pertinents

<https://breakthroughactionandresearch.org/provider-behavior-change-toolkit-for-family-planning>