

# FORMATION DES ASLO

Cible:

*Responsables et enquêteurs des associations locales*

Par:

NINTEDEM NGUIFO LINDA AUGUSTINE

Vérificateur communautaire

de l'Agence de Contractualisation et de Vérification du Centre

## Les différentes articulations:

- **Présentation des membres**
- **Présentation du projet PRPSS PBF/FBR**
- **Enjeux des enquêtes communautaires**
- **Objectifs de l'enquête communautaire**
- **Rôle des vérificateurs**
- **Profil d'un bon enquêteur**
- **Méthodologie de l'enquête**
- **Conditions de validation d'une fiche**
- **Période de l'enquête**
- **modalités contractuelles (recrutement; sous contractant, procédure de paiement; rupture de contrat; etc.....)**
- **Quelques recommandations**

# PRESENTATION DES PARTICIPANTS

- NOMS PRENOMS
- PROFESSION
- NOM DE L'ASLO
- LOCALISATION ASLO

# **PRESENTATION DU PROJET PRPSS PBF/ FBR**

*(PERFORMANCE BASED FINANCING /  
FINANCEMENT BASE SUR LA PERFORMANCE /  
FINANCEMENT AXE SUR LE RESULTAT)*

**Le PBF est un système de santé axé sur les résultats qui sont définis en quantité et en qualité des services produits ou offerts aux populations avec l'inclusion des personnes vulnérables (notion d'équité)**

- Le pays a expérimenté le Financement basé sur la Performance (PBF) depuis 2006 dans la Région de l'Est par l'Église Catholique avec l'appui de l'ONG Internationale Cordaid.
- En 2011, le Cameroun a démarré le PBF dans 26 districts de Santé dans quatre (4) régions du Pays (Littoral, Est, Nord-ouest et Sud-ouest
- En 2019 la région du centre a démarré l'implémentation du PBF dans neuf (09) districts pilotes à savoir : Akonolinga, Bafia, Mbalmayo, Mfou, Monatélé, Ndikinimeki, Nkolbisson, Ntui et Yoko.

A ce jour, le PBF est effectif dans les vingt et huit (29) districts de santé de la région du Centre

*Cf. : Dossier presse; manuel de procédure PBF*

# PYRAMIDE DU SYSTEME DE SANTE

**Sanitaire**

**Financement**

**PBF**

**Central**

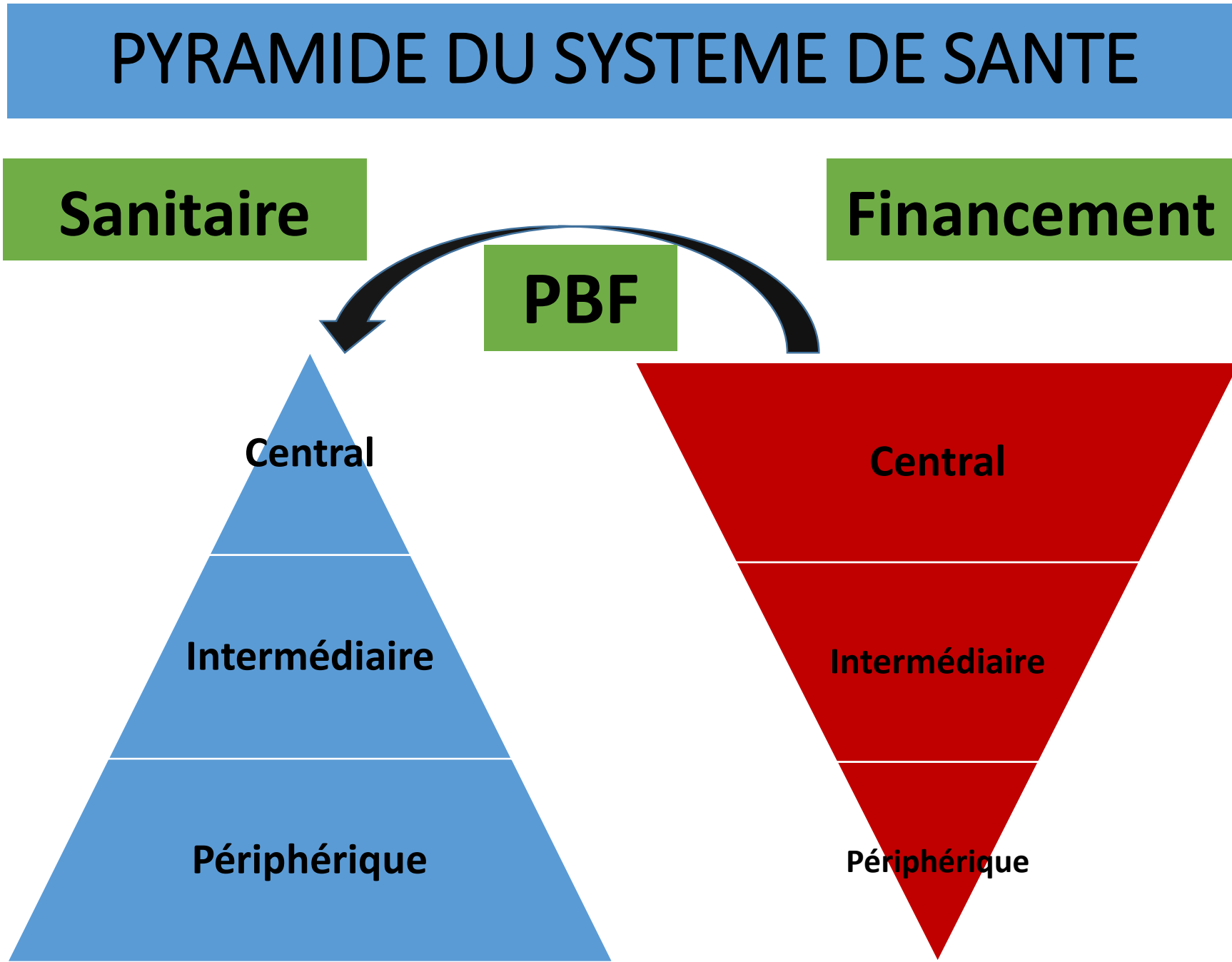
**Central**

**Intermédiaire**

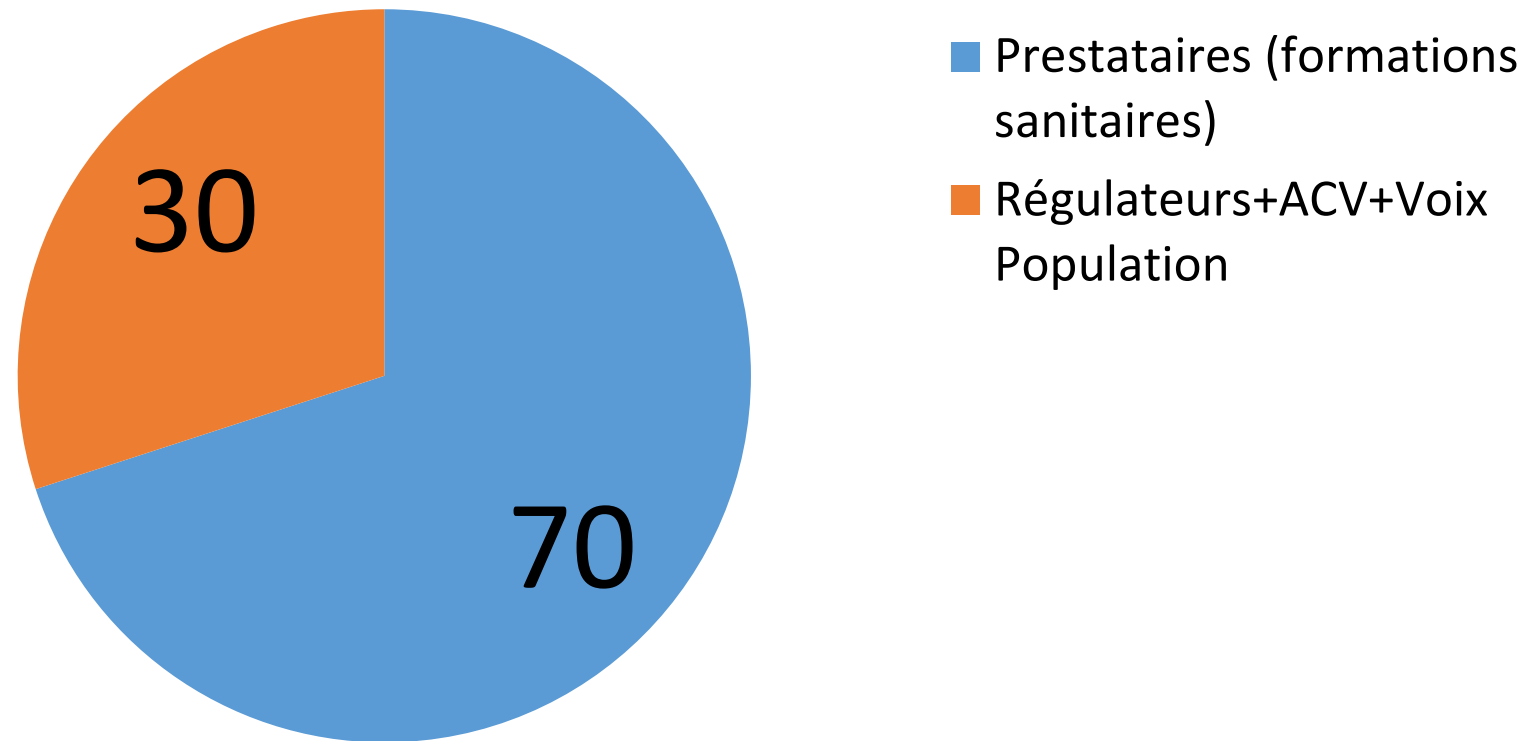
**Intermédiaire**

**Périphérique**

**Périphérique**



## Répartition budget PBF



# **ENJEUX DE L'ENQUETE COMMUNAUTAIRE**

- Impliquer la communauté dans la gestion de ses problèmes de santé.
- Améliorer la qualité des soins
- Attribuer trimestriellement une note communautaire aux formations sanitaires
- Vulgariser les nouveaux procédés du PBF

# **OBJECTIFS DE L'ENQUETE COMMUNAUTAIRE**

# Objectifs de l'enquête communautaire

## OBJECTIF GENERAL

**Retrouver les patients et les enquêter**

\*Retrouver le patient ne consiste pas toujours en remplir la fiche; il est possible de retrouver le patient mais de ne pas remplir sa fiche pour une raison ou une autre (*refus de collaborer, l'enquêté ne reconnaît pas avoir fréquenté la FOSA...*)

## OBJECTIFS SPECIFIQUES

- **Vérifier l'effectivité des prestations déclarées par les formations sanitaires**
- **Evaluer la satisfaction des patients**
- **Recueillir les suggestions émises par les patients**

\*Chaque question a son importance, d'où il ne faut pas remplir les champs de manière fantaisiste

# **ROLE DES VERIFICATEURS**

- Echantillonnage des patients dans les FOSA
- Signature des contrats entre les associations locales (ASLO) et l'Agence de Contractualisation et de Vérification (ACV)
- Supervision des enquêtes communautaires
- Encodage des données
- Introduction des données communautaires dans le DHIS2
- Elaboration du rapport d'enquête
- Restitution des enquêtes communautaires

# **PROFIL D'UN BON ENQUETEUR**

## Profil d'un bon enquêteur

- **Disponibilité pour environ 14 jours par période de trois mois pour mener les entrevues;**
- **Avoir au moins une femme pour des activités de vérification de la planification familiale. Elle devrait être formée dans les questions sensibles et de conseil en toute confidentialité.**
- **Avoir de bonnes aptitudes relationnelles**
- **Respect de la confidentialité**
- **Professionalisme (impartialité, patience...)**
- **Bonne capacité d'écoute (l'attention, La reformulation, la disponibilité)**

- **Attitude: être capable de créer un climat de confiance, une atmosphère permissive (pas trop de formalisme pour ne pas déclencher les défenses);**
- **Empathie : Il est nécessaire de comprendre le monde du patient, en gardant à l'esprit que sa propre position peut amener l'enquêté à s'orienter vers une attitude (collaborative, obstinée...);**
- **la ponctualité, l'exactitude et la fidélité;**
- **Se garder de tout jugement ou commentaire;**
- **La connaissance d'autres langues y compris les langues locales est un atout**

# **METHODOLOGIE DE L'ENQUETE**

- Retirer les fiches auprès du vérificateur ;**
- Comptabiliser, classer et analyser les fiches;**
- Entrer en contact avec les patients pour rendez-vous ( téléphone, renseignements à des heures convenables)**
- Élaborer un bon programme de travail et le communiquer au vérificateur.**

## PREMIER CONTACT (AU TELEPHONE)

- **Se présenter ;**
- **Spécifier l'appartenance à un groupe de travail (en l'occurrence les enquêteurs communautaires) ;**
- **Définir son rôle et ses responsabilités ;**
- **Porter à la connaissance de l'interlocuteur les objectifs et méthodes, ressources (si nécessaire)**

## Une fois en contact avec l'enquêté

- **Saluer l'enquêté et/ou le membre de sa famille**
- **Se présenter (nom et qualité)**
- **Dévoiler l'objet de la visite**
- **Identifier la personne selon la fiche (en la lui présentant si nécessaire)**
- **Obtenir le consentement de la personne à enquêter et lui donner l'assurance de la confidentialité des données**
- **Une fois le consentement obtenu, remplir (en aparté) la fiche avec la pleine participation de l'enquêté**
- **Commencer le renseignement de la fiche par la partie qui porte sur la satisfaction du patient**
- **Faire une synthèse de l'entretien en relisant la fiche à l'attention de l'enquêté afin de rattraper les éventuelles erreurs, omissions ou inexactitudes**
- **Rassurer à nouveau le sujet et/ou le membre de sa famille quant à la confidentialité des informations recueillies**
- **Remercier le sujet et/ou la famille en leur disant qu'il pourraient à tout moment être de nouveau enquêtés par vous ou d'autres collaborateurs**
- **Sécuriser les fiches de travail puis les remettre au vérificateur**

# **CONDITIONS DE VALIDATION D'UNE FICHE**

## Conditions de validation d'une fiche

- **La fiche doit être complètement renseignée** (à quelques exceptions près);
- **Les informations sur la fiche doivent être cohérentes**
- **La fiche doit être signée par l'enquêteur ayant mené l'enquête et estampillé du cachet de l'association locale (ASLO)**
- **La date de l'entretien ainsi que le nom de l'enquêteur doivent figurer sur la fiche**

**PERIODE DE L'ENQUETE COMMUNAUTAIRE**

Période de l'enquête communautaire

Quatorze (14) jours par période de trois (03) mois

... A définir chaque trimestre



**MODALITES CONTRACTUELLES (RECRUTEMENT; SOUS CONTRATCTANT,  
PROCEDURE DE PAIEMENT; RUPTURE DE CONTRAT; ETC.....)**

A- RECRUTEMENT

B- LES SOUS CONTRACTANTS

C- PROCEDURE DE PAIEMENT DES FACTURES

D- RUPTURE DE CONTRAT



# **QUELQUES RECOMMANDATIONS**

- **Nous vous recommandons de travailler en groupe.**

**Dépouillez les fiches, cibler les patients habitant la même zone, callez les rendez-vous et descendez ensemble sur le terrain**

- **Travailler le plus rapidement possible afin que nous puissions trouver des solutions aux difficultés rencontrées à temps pour atteindre nos objectifs**
- **Apporter les fiches traitées pour vérification de manière progressive**
- **Pour ce qui est des VAD (visites à domicile) le trimestre dernier dont il est question à la question 4 correspond au trimestre allant de**
- **Concernant les fiches de vaccination ( enfant ayant reçu tous les vaccins d'un contact et vitamine A), le nom entre parenthèses est celui du parent**
- **Quant aux fiches VAD, le nom entre parenthèse est celui du chef de famille**
- **Au cours de l'entretien privilégiez le « nous » au « je »**
- **Ne pas utiliser le correcteur. En cas d'erreur, barrer d'un trait et écrire à côté**
- **commencer le formulaire par les questions de satisfaction**
- **N'avoir aucun lien de parenté avec la FOSA pour laquelle on enquête**
- **Solliciter beaucoup plus les enquêtes sur le terrain.**

***Merci pour votre aimable attention***

