

Prestataires qualifiés

Qu'est-ce que c'est?

Prestataires adéquatement formés à la planification familiale faisant preuve d'empathie, de compétence, d'habileté, de motivation et de confiance en eux. Lorsque les activités de création de la demande de votre programme incitent les femmes et les hommes à chercher des services de planification familiale, les prestataires doivent être préparés et disponibles pour répondre aux besoins des clients. Les interactions positives entre prestataires de santé et clients peuvent avoir un effet profond sur l'adoption volontaire de la planification familiale dans une communauté, et aider les clients à rentrer chez eux avec la méthode de planification familiale de leur choix.



Éléments essentiels pour d'un prestataire qualifié

Lignes directrices et normes cliniques

La plupart des pays ont des directrices et des normes nationales pour orienter la prestation des services de planification familiale. Ces ressources détaillées (voir les exemples du [Kenya](#) et [Nigéria](#)) traitent souvent des caractéristiques et des bénéfices de différentes méthodes contraceptives et comment elles devraient être fournies aux clients pour assurer des services de haute qualité.

À ce titre, ces directives informent les compétences de base et les normes de performance des prestataires de services de la planification familiale, faisant partie intégrante des fonctions des programmes, comme la formation en amont des services, la formation professionnelle sur le lieu de travail, la supervision accompagnante, l'encadrement clinique, et le suivi de l'apprentissage et de la formation en autodidacte et entre pairs.

Ces directives sont périodiquement mises à jour, alors assurez-vous d'en utiliser la dernière version.

Vérifiez si des aides mémoire ont été élaborées et communiquées aux prestataires de santé pour les aider à utiliser les directrices et les normes existantes. Si des défauts de performance ont été observés, aidez le site clinique local à obtenir, comprendre et utiliser ces directives, documents normatifs, et aide mémoire. Vous devrez peut-être effectuer une formation et/ou conduire une session de coaching.

Formation initiale et de recyclage

La plupart des prestataires auront probablement un niveau de connaissances et de compétences basique en planification familiale, grâce à une formation antérieure pré- ou en cours de service. Cependant, tous auront besoin d'acquérir de nouvelles connaissances, ou de les rafraîchir, et d'améliorer leurs compétences afin d'élargir et d'accroître les services de planification familiale dans

Les directives nationales et les normes et protocoles cliniques fournissent généralement des informations et des conseils sur la façon de fournir toutes les méthodes contraceptives approuvées par le gouvernement. Ces directives comprennent généralement des informations sur:

- Les bénéfices de la planification familiale
- L'efficacité, les caractéristiques et les critères d'éligibilité à chaque méthode contraceptive
- Quels prestataires de services sont autorisés à fournir les méthodes dans différents environnements
- Les normes et protocoles de performance clinique
- Comment la prestation de services de planification familiale devrait être organisée et mise en œuvre afin d'assurer des services de qualité et centrés sur le client

Certaines directives nationales fournissent également des conseils pour assurer une prestation de services équitable entre tous les clients, y compris les femmes, les hommes, les adolescents et les jeunes adultes à travers les différents quintiles et lieux géographiques.

les aires géographiques urbaines défavorisées de TCI.

Selon les besoins d'apprentissage des participants, cette formation initiale ou de recyclage peut être fournie par diverses modalités d'apprentissage, allant d'un atelier d'orientation à TCI à un atelier de formation complet et/ou à des sessions coaching pour rafraîchir et renforcer des connaissances et compétences des prestataires dans le domaine de la planification familiale.

Avant d'effectuer des activités de formation, vous devrez **mener un bilan des besoins de formation** pour aider à déterminer le contenu et la portée de la formation requise. La formation devra toujours suivre les protocoles de service nationaux de votre pays.

La formation sur le lieu de travail, où les connaissances et les compétences sont acquises sur le lieu de travail du prestataire, est une option alternative à la formation en classe.

La formation de recyclage devrait toujours être envisagée, que ce soit pour revisiter des contenus d'une formation préalable ou pour renforcer les compétences précédemment acquises. Cela peut se faire en personne, par le biais d'un système d'apprentissage en ligne (comme TCI Université), voire même sur une [application mobile](#).

Les prestataires devraient toujours avoir l'opportunité d'améliorer, de développer et d'enrichir leurs compétences, car ils peuvent être de puissants agents d'amélioration de la qualité des services.

La plupart des programmes de formation en planification familiale sont conçus pour être basés sur les compétences. La formation fondée sur les compétences est axée sur le développement et la maîtrise d'habiletés spécifiques nécessaires pour mener à bien un ensemble de tâches, de fonctions et/ou de compétences de base selon des normes prédéterminées pour un travail ou un ensemble de responsabilités spécifiques.

La formation fondée sur les compétences met moins l'accent sur l'apprentissage des connaissances théoriques que sur l'acquisition et la maîtrise de compétences permettant aux participants de mener leur travail après la formation. Ce type de formation devrait préparer les participants à accomplir des tâches individuelles, à gérer une série de tâches différentes et, de manière plus importante encore, à favoriser la pensée critique pour s'adapter de manière flexible et appropriée à l'environnement post-formation, même si il est différent du contexte dans lequel l'apprenant s'est entraîné.

Compétences fondamentales et standards

Quels que soient les fournisseurs de méthodes contraceptives autorisés à les distribuer, lesquels varient selon les pays, tous les prestataires de planification familiale devraient faire preuve des caractéristiques suivantes: [compétences fondamentales](#) en accord aux standards.

Offrir des soins centrés sur le client qui respectent le choix éclairé et l'utilisation volontaire des services

Les prestataires qualifiés doivent être compétents pour fournir **des soins centrés sur le client** qui respectent le choix éclairé et l'utilisation volontaire des services tout au long de l'interaction client-prestataire, que ce soit dans une structure sanitaire, dans une communauté ou par le biais d'un service mobile. Étant donné que les programmes visent à réduire les besoins non satisfaits en matière de planification familiale, ils ont le devoir de protéger les droits fondamentaux des femmes et des hommes dans l'élaboration, la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation de ces programmes (voir [les directives et recommandations de l'OMS](#) ainsi qu'un [cadre conceptuel pratique](#) pour aider à intégrer ces principes dans les programmes).

Les normes de formation et de performance pour les soins centrés sur le client comprennent les points suivants :

- Établir et tisser des liens avec le client
- Aborder tous les clients, y compris les populations marginalisées et vulnérables, sans porter aucun jugement et sans discrimination aucune, dans le respect de la dignité des personnes
- Assurer la confidentialité et la vie privée verbale et visuelle des clients
- Respecter les choix des clients, ainsi que leur droit d'accepter ou de refuser les soins
- Écoute active des clients en les encourageant à poser des questions

- Adapter l'interaction client-prestataire aux besoins et préférences de chaque client
- Répondre aux besoins particuliers des populations telles que les adolescents, les jeunes adultes et les hommes.

(Ces compétences fondamentales pour les soins centrés sur le client ont été adaptées de multiples sources, y compris du [Département américain de la santé et des services humains](#) et [K4Health](#).)

Dépistage des besoins non satisfaits

Tous les fournisseurs de planification familiale travaillant pour TCI devraient être formés à la mise en oeuvre de services de planification familiale initiés par le prestataire. Dans le cadre de services de planification familiale initiés par la prestataire de santé, il convient de dépister **activement** les besoins non satisfaits de planification familiale de chaque femme se rendant dans la structure de santé, indépendamment de la raison de sa visite.

Information et Conseil

[La stratégie de conseil Balanced Counseling Strategy Plus \(BCS +\)](#), testée et affinée dans plusieurs pays, diffère des approches traditionnelles de conseil en planification familiale. Plutôt que de s'appuyer sur la mémoire du prestataire de soins de santé, un algorithme prend en compte les souhaits de fécondité de la cliente pour déterminer la méthode contraceptive la mieux adaptée pour elle selon ses préférences et ses besoins. Plutôt que de fournir des informations excessives sur toutes les méthodes disponibles, le fournisseur conseille ensuite la cliente sur sa méthode choisie. En outre, la stratégie BCS+ permet de :

- Améliorer l'efficacité de la consultation de planification familiale
- Simplifier la prise de décision de la cliente
- Réduire la quantité d'informations dont un prestataire doit se souvenir
- Mieux répondre aux besoins de la cliente et à ses intentions de reproduction
- Permet au prestataire de passer plus de temps à écouter les besoins, ax intentions de reproduction et préférences contraceptives des clientes

Au Kenya, le projet Tupange a utilisé [des diapositives de présentationsur sur la façon d'appliquer la stratégie BCS+ dans les consultations sur la planification familiale](#) et [fiches de conseil](#) sur la stratégie BCS+ pour former les prestataires à l'offre de services planification familiale de qualité.

Aiguillage vers des structures spécialisées

Si les prestataires ne peuvent pas fournir la méthode contraceptive choisie par la cliente, ils devraient savoir clairement vers qui ils doivent renvoyer le client, comment procéder à cet aiguillage, et comment suivi.

Raisons communes des références vers une structure de santé spécialisée

- Ruptures de stocks dans la structure sanitaire où s'est rendue la cliente
- La cliente sélectionne une méthode que le prestataire n'est pas autorisé à fournir
- La structure n'est pas équipée ou n'a pas le matériel nécessaire pour fournir la méthode choisie par la cliente
- Le prestataire n'a pas été formé pour fournir la méthode choisie par la cliente

Exemples de types de références:

- Du prestataire d'un niveau de qualification inférieur vers un prestataire d'un niveau de qualification supérieur dans la même structure sanitaire; par exemple, une sage-femme vers un médecin parce que seuls les médecins sont autorisés à insérer ou à retirer les implants contraceptifs
- D'une structure sanitaire vers une autre structure sanitaire ; par exemple, un poste de santé vers un hôpital pour l'insertion du dispositif intra-utérin (DIU)
- D'une service clinique vers une autre service clinique au sein de la même structure ; par exemple, une femme qui vient pour faire vacciner son enfant peut être renvoyée vers le service de planification familiale

Au Nigeria, le projet NURHI a mis au point un [Manuel de référence](#) qui décrit exactement comment les procédures d'aiguillage devraient se produire dans toutes les structures sanitaires, qu'elles soient publiques ou privées, et à tous les niveaux du système de santé (des structures de santé primaires aux centres médicaux tertiaires).

Prévention des infections

La prévention des infections est un effort collectif entre les prestataires et les clients pour prévenir ou minimiser les risques d'infections transmissibles. Les pratiques de prévention des infections sont utilisées au cours des soins apportés à tous les clients, quel que soit le diagnostic. On compte parmi les précautions universelles et les pratiques cliniques de prévention des infections dans le domaine de la planification familiale :

- Se laver les mains (évitiez d'utiliser une serviette commune)
- Porter des gants
- Utiliser l'équipement et les dispositifs de décontamination
- Utiliser de nouvelles seringues et aiguilles jetables pour les injections
- Utiliser et jeter les aiguilles et objets tranchants correctement
- Utiliser correctement les articles de protection (par exemple, en utilisant une paire de gants différente pour chaque client)
- Effectuer des examens pelviens seulement si nécessaire
- Nettoyer rapidement le sang et autres fluides corporels, en essuyant les surfaces avec du chlore
- Utiliser des systèmes de traitement des déchets sûrs
- Laver le linge de toilette

Distribution des méthodes contraceptives

Les prestataires de services de planification familiale qualifiés devraient être compétents pour fournir la gamme des méthodes contraceptives autorisées pour leur niveau de qualification respectif, leur niveau dans le système de santé et/ou le type de site de prestation de santé. Indépendamment de leur poste, tous les prestataires de services autorisés devraient être compétents dans les interventions suivantes:

- Screening and/or physical assessments to determine if a client is eligible for a specific contraceptive method
- Providing the contraceptive method along with instructions for correct and consistent use, management of any potential side effects and any necessary follow-up
- Using the 'tell back' method to check the client's understanding of correct and consistent use; management of any side effects; and any follow-up necessary for the client to continue using the method (for example, resupply of oral contraceptives, provision of contraceptive injections) or to discontinue the method if desired (such as removal of implants)

Il existe des listes globalement acceptées [pour vérifier la recevabilité médicale](#) pour les femmes qui veulent utiliser la pilule, l'injectable, le DIU ou l'implant.

[Planning familial: Manuel mondial pour les prestataires](#) offre des conseils actualisés sur la distribution de méthodes contraceptives.

Suivi du client

Les prestataires qualifiés de planification familiale devraient élaborer un plan de suivi avec leurs clientes

La visite de suivi permet au fournisseur de s'enregistrer auprès du client après la consultation initiale et de donner des conseils sur toutes les difficultés que le client pourrait éprouver avec sa méthode choisie. Le client peut également poser des questions sur effets secondaires qu'elle pourrait avoir rencontrés.

Les clientes peuvent revenir sur le site de prestation de santé pour le suivi, mais vous pouvez

envisager d'autres façons d'assurer suivi pour qu'il soit le moins contraignant possible:

- Appels téléphoniques
- Textos
- Utiliser des [des agents de santé communautaire](#) rattachés à la structure de santé qui se rendent au domicile des clientes

Archivage et rapports

- En plus des compétences cliniques et de conseil, les prestataires qualifiés devraient également avoir des compétences administratives de base, y compris savoir:
- Enregistrer des informations sur les nouveaux clients
- Mise à jour et enregistrement d'informations sur les clients qui reviennent
- Aider au contrôle des stocks de produits contraceptifs
- Supervision accompagnante des prestataires de niveau de qualification inférieur, y compris les agents de santé communautaire

Soutien sur le lieu de travail

Après la formation, les prestataires qualifiés doivent être soutenus sur leur lieu de travail afin de transférer leurs acquis à leur travail et d'assurer un niveau de performance continu en accord aux lignes directrices, normes et attentes du client de la qualité. La supervision accompagnante est l'un des meilleurs moyens d'y arriver. Elle favorise une communication ouverte et mutuelle qui facilite la résolution de problèmes, l'apprentissage continu et le travail d'équipe, par opposition aux modèles hiérarchiques de supervision traditionnels.

Il s'agit d'un processus continu qui vise à renforcer la relation entre le superviseur et le supervisé pour que les performances puissent être surveillées continuellement et que les problèmes de performance puissent être rapidement identifiés et résolus (voir encadré ci-dessous). Les programmes nationaux et institutionnels de planification familiale élaborent souvent des outils tels que des checklists de suivi et évaluation, des formulaires de rapport et des échéanciers, des formulaires d'auto-évaluation ou d'évaluation entre pairs, et des plans d'action pour améliorer l'apprentissage continu/la performance afin de soutenir le processus de supervision accompagnante.

Il est également important de maintenir un environnement de travail favorable pour le fournisseur, qui peut être soutenu par outils de gestion tels que les registres de consultation, les formulaires clients et les cartes de rendez-vous. Le soutien à la communication peut également aider, comme les films sur le counseling, les images, les présentations, les affiches, les brochures et les tables de supervision.

Attributs de la supervision accompagnante

La supervision accompagnante devrait être:

- **Opportune** : apporter des commentaires constructifs sur les performances, soit de façon routinière, soit le plus près possible de l'événement de performance
- **Piloté par les données**: utiliser les informations pour fixer des buts et des objectifs, surveiller la performance et prendre des décisions
- **Focalisée sur la qualité** : suivi de la performance individuelle et de l'ensemble de la structure clinique en fonction des normes et des attentes des clients
- **Centrée sur le client** : développer et promouvoir une orientation client, y compris des clients internes et externes
- **Orientée sur les résultats** : mettre l'accent sur les résultats du rendement, de la prestation des services et des extrants et des résultats du programme

Ressources externes

Outils liés à cette approche

- [Stratégie de Conseil équilibrée +](#)
- [Nigeria: protocoles de service nationaux](#)

Ressources externes

Améliorer les connaissances et les compétences en planification familiale

(certains cours sont spécifiques à une méthode)

- [Paquet de ressources pour la formation en planification familiale](#)
- [Cours sur les méthodes de planification familiale du Global Health eLearning Center](#)
- [Cours sur la programmation d'activités de planification familiale du Global Health eLearning Center](#)
- [Compétences fondamentales en soins primaires pour la santé sexuelle et reproductive](#)
- [Faits pour la planification familiale](#)
- [Planification familiale et santé génésique Guide de formation en cours d'emploi](#)
- [Démonstration de compétences vidéo de localisation et d'enlèvement d'implants contraceptifs profondément placés](#)

Lignes directrices pour le choix éclairé et l'utilisation volontaire des services

- [Garantir les droits de l'homme dans la fourniture d'informations et de services contraceptifs](#)
- [Planification familiale volontaire et fondée sur les droits: Cadre conceptuel](#)
- [Programmes de planification familiale fondés sur le libre choix qui respectent, protègent et permettent l'exercice des Droits de l'Homme:](#)

[Examen systématique des outils](#)

- [Soins de planification familiale centrés sur la cliente](#)

Informations sur la prévention d'infections

- [Chapitre sur la protection des infections dans Planning familial: Manuel mondial pour les prestataires](#)

Aides-mémoires

- [La planification familiale: Manuel mondial pour les prestataires](#)
- [Critères de recevabilité médicale Disque pour le choix des méthodes contraceptives selon les critères de recevabilité médicale](#)
- [Checklists pour filtrer les méthodes contraceptives spécifiques \(la pilule, les injectables, les DIU et les implants\)](#)
- [Checklist : Comment être raisonnablement sûr qu'une cliente n'est pas enceinte](#)
- [Aide-mémoire pour le dépistage des besoins non satisfaits de planification familiale chez les femmes](#)

Dernières technologies et approches de planification familiale

- [Sayana Press Supports de formation](#)

