

*Grille d'observation de la qualité
des Services de Santé Sexuelle
et de la Reproduction adaptés
aux Adolescent(e)s et Jeunes*

NOM ET COMMUNE DU PPS OBSERVÉ :

1. Numéro ou CODE du Point de Prestation de Services (PPS) observé (voir liste) / _____/
2. Nom du PPS observé : _____
3. Date de l'observation actuelle : /_____/_____/_____/
4. Date de l'observation antérieure : /_____/_____/_____/
5. Pays : _____ 6. Ville : _____
7. Région ou département du PPS observé : _____
8. Commune : _____ 9. Arrondissement : _____
10. Catégorie du PPS observé : PUBLIC /___/ PRIVE /___/
11. District ou zone sanitaire du PPS observé : _____
12. Nom et prénoms du Responsable du PPS : _____
13. Contacts du Responsable du PPS : _____
14. Année _____ 15. Trimestre : _____

COMPOSANTES ET CRITERES D'OBSERVATION	MOYENS ET SOURCES DE VERIFICATION	SOCRE (Oui=1 et Non=0)
A. COMPETENCES SPECIFIQUES DES PRESTATAIRES EN SSRAJ		
1. Tous les prestataires sont formés et coachés en counseling, attitudes favorables et offre des services de santé sexuelle et de la reproduction sans jugement de valeurs aux adolescent(e)s et jeunes	Interview des responsables et prestataires du PPS et vérification des rapports de formation et de coaching	
2. Tout le personnel du site (y compris le personnel administratif, d'appui et de soutien) est orienté sur la SSRAJ et l'offre des services adaptés	Interview des responsables et personnel du PPS et vérification des rapports des sessions d'orientation	
3. Tous les prestataires offrent adéquatement les services de counseling aux adolescent(e)s et jeunes	Interview des prestataires et observation directe en situation réelle ou simulée de counseling	
4. Tous les prestataires offrent la gamme complète des méthodes de PF aux adolescent(e)s et jeunes selon leurs besoins, indépendamment de leur âge, statut matrimonial ou de leur nombre d'enfant et conformément aux critères	Interview des prestataires et contrôle des registres par rapport à l'âge, statut matrimonial, parité et méthodes offertes	

COMPOSANTES ET CRITERES D'OBSERVATION	MOYENS ET SOURCES DE VERIFICATION	SOCRE (Oui=1 et Non=0)
d'éligibilité de l'OMS et politiques nationales en vigueur en matière de PF/SSRAJ		
Sous-total		/4
B. ACCES AUX SERVICES DE PF PAR LES ADOLESCENT(E)S ET JEUNES		
5. Offre des services gratuits de PF (à jour fixe ou tous les jours avec des coupons) aux adolescent(e)s et jeunes dans le PPS	Interview des responsables et prestataires du PPS et des adolescentes et jeunes et contrôle des registres	
6. Existence d'un mécanisme de référence et de contre-référence entre les services d'un même PPS y compris l'Identification Systématique des Besoins du Client en PF (ISBC/PF) pour les adolescent(e)s et jeunes	Interview des responsables et prestataires du PPS, contrôle des registres et vérification des fiches de référence et de contre-référence	
Sous-total		/2
C. CARACTERISTIQUES DU POINT DE PRESTATION DE SERVICES		
7. Pose dans les salles du PPS, des tableaux (chartes) sur les politiques de non-divulgence d'informations, de non-stigmatisation, de non-discrimination et de non-profération de propos désobligeants à l'endroit des adolescent(e)s et jeunes	Observation directe des tableaux ou affiches dans les salles du PPS et vérification des informations qui y sont inscrites	
8. La salle de counseling (ou de consultation) assure la discrétion à la fois visuelle et auditive aux adolescent(e)s et jeunes	Observation directe des conditions dans lesquelles, les séances de counseling sont réalisées dans le PPS	
9. Les registres des client(e)s adolescent(e)s et jeunes sont sécurisés (gardés dans une armoire ou en lieux sûrs de manière confidentielle)	Observation directe des conditions de rangement des dossiers dans le PPS	
Sous-total		/3
D. FEEDBACK DES CLIENT(E)S ADOLESCENT(E)S ET JEUNES		
10. Le PPS organise périodiquement, des entretiens sur la satisfaction des client(e)s adolescent(e)s et jeunes par rapport à la qualité de l'accueil et des services	Interview des responsables, des prestataires et des adolescent(e)s et jeunes dans le PPS	

COMPOSANTES ET CRITERES D'OBSERVATION	MOYENS ET SOURCES DE VERIFICATION	SOCRE (Oui=1 et Non=0)
11. Les plaintes et suggestions des client(e)s adolescent(e)s et jeunes sont examinées périodiquement et prises en compte avec leur pleine participation	Interviews des responsables du PPS et vérification des listes et rapports de séances	
Sous-total		/2
E. COMMUNICATION AVEC LES ADOLESCENT(E)S ET JEUNES SUR LA PF/SSRAJ AU SEIN DU PPS		
12. Disponibilité des supports et matériels d'IEC/CCC adaptés aux adolescent(e)s et jeunes sur la PF/SSRAJ dans le PPS (affiches, boîte à images, dépliants, matériel audiovisuel...)	Observation directe des supports et matériels d'IEC/CCC dans le PPS	
13. Organisation d'activités de communication avec les adolescent(e)s et jeunes sur la PF/SSRAJ au sein du PPS et de la communauté	Observation directe des séances avec les adolescent(e)s et jeunes au sein du PPS	
Sous-total		/2
F. DONNEES DU DERNIER TRIMESTRE		
14. Collecte du nombre d'adolescent(e)s et jeunes ayant fréquenté le PPS pour informations et services de PF/SSRAJ (désagrégé selon le sexe et l'âge) Garçons : 10 à 14 ans : _____ 15 à 19 ans : _____ 20 à 24 ans : _____ Total : _____ Filles : 10 à 14 ans : _____ 15 à 19 ans : _____ 20 à 24 ans : _____ Total : _____	Contrôle des registres et des rapports et vérification dans les bases de données	
15. Collecte du nombre d'adolescent(e)s et jeunes ayant adopté les méthodes contraceptives dans le PPS (désagrégé selon l'âge et la méthode chez les filles)	Contrôle des registres et des rapports et vérification dans les bases de données	

COMPOSANTES ET CRITERES D'OBSERVATION	MOYENS ET SOURCES DE VERIFICATION	SOCRE (Oui=1 et Non=0)
<p>Filles de 15 à 19 ans :</p> <p>Pilules : _____</p> <p>Injectables : _____</p> <p>Implants : _____</p> <p>DIU : _____</p> <p>Condoms : _____</p> <p>Total : _____</p> <p>Filles de 20 à 24 ans :</p> <p>Pilules : _____</p> <p>Injectables : _____</p> <p>Implants : _____</p> <p>DIU : _____</p> <p>Condoms : _____</p> <p>Total : _____</p>		
Sous-total		/2
SCORE TOTAL SUR 15		

DELIBERATION

NOM DU PPS		
VARIABLES	MODALITES	Cochez la case correspondante
Adaptation du PPS	Non adapté	
	Moyennement adapté	
	Adapté	
Distinction honorifique du PPS	Pas de distinction	
	Deux étoiles vertes	
	Trois étoiles vertes	

METHODES DU SCORING ET DU CLASSEMENT DES PPS

1. Scoring général

Le scoring se base sur l'attribution des points ou des scores aux critères. Si le critère est vérifié c'est-à-dire que l'élément recherché a été déclaré et/ou observé, l'observateur attribue le score « 1 » au critère. Ce score d'un point correspond à la modalité « Oui ». Si le critère n'est pas vérifié c'est-à-dire que l'élément recherché n'a pas été déclaré et/ou observé, l'observateur attribue le score « 0 » au critère. Ce score nul correspond à la modalité « Non ».

Ainsi, il faut inscrire « 1 » sur la ligne du critère apprécié dans la colonne du trimestre correspondant selon que l'élément recherché ait été déclaré et/ou observé et « 0 » si l'élément recherché n'a pas été déclaré et/ou observé. On fait la somme des scores composante par composante puis, le total général pour déterminer le score global du PPS.

2. Scoring spécifique des critères 3 et 4

- **Critère 3 : « Tous les prestataires offrent adéquatement les services de counseling aux adolescent(e)s et jeunes ».** Ici, l'accent est mis sur les attitudes et compétences des prestataires en counseling avec les adolescent(e)s et jeunes. Au nombre de ces attitudes et compétences, l'accent a été mis sur les dix (10) présentées dans le tableau qui suit. Elles sont considérées comme des sous-critères. Il est également présenté dans ce même tableau, le score à affecter à chaque sous-critère. **Il faut noter que c'est d'ici que l'on prendra alors le score à attribuer au critère 3 dans la grille d'observation de la qualité.**

NB : Le critère 3 oblige l'observateur à suivre au moins un prestataire en situation réelle ou simulée de counseling avec les adolescent(e)s et jeunes afin de noter les sous-critères ci-dessous énumérés.

N°	SOUS-CRITERES	SCORES		NOTATION
		OUI	NON	
1.1	Accueille bien le/la client(e)	0,1	0,0	
1.2	Rassure sur le/la client(e) sur la confidentialité	0,1	0,0	
1.3	Ecoute activement le/la client(e)	0,1	0,0	
1.4	Pose des questions ouvertes	0,1	0,0	
1.5	Relance le/la client(e)	0,1	0,0	
1.6	Ne profère pas de propos désobligeants	0,1	0,0	
1.7	Ne fait pas de sermons	0,1	0,0	
1.8	Est capable d'empathie	0,1	0,0	
1.9	Fournit de bonnes explications	0,1	0,0	
1.10	Orienté/réfère convenablement le/la client(e)	0,1	0,0	
	Total	1,0	0,0	
	Si le total est supérieur ou égal à 0,6 (le score final est)	1		
	Si le total est inférieur à 0,6 (le score final est)		0	

- **Critère 4 : « Tous les prestataires offrent la gamme complète des méthodes de PF aux adolescent(e)s et jeunes selon leurs besoins, indépendamment de leur âge, statut matrimonial ou de leur nombre d'enfant et conformément aux critères d'éligibilité de l'OMS et politiques nationales en vigueur en matière de PF/SSRAJ ».** Ici, l'accent est mis sur les méthodes offertes et les catégories d'adolescent(e)s et jeunes servis. Au nombre de ces méthodes et catégories, l'accent a été mis sur les dix (10) présentées dans le tableau qui suit. Elles sont considérées comme des sous-critères. Il est également présenté dans ce même tableau, le score à affecter à chaque sous-critère. **Il faut noter que c'est d'ici que l'on prendra alors le score à attribuer au critère 4 dans la grille d'observation de la qualité.**

NB : Le critère 4 oblige l'observateur à aller fouiller dans les registres sur les trois (3) derniers mois au moins afin de vérifier les sous-critères ci-dessous énumérés.

N°	SOUS-CRITERES	SCORES		NOTATION
		OUI	NON	
2.1	Offre des préservatifs	0,1	0,0	
2.2	Offre de pilules hormonales	0,1	0,0	
2.3	Offre des injectables	0,1	0,0	
2.4	Offre des implants	0,1	0,0	
2.5	Offre du DIU	0,1	0,0	
2.6	Offre les services de PF aux adolescent(e)s et jeunes de 15 à 19 ans célibataires	0,1	0,0	
2.7	Offre les services de PF aux adolescent(e)s et jeunes de 15 à 19 ans mariés	0,1	0,0	
2.8	Offre les services de PF aux adolescent(e)s et jeunes de 20 à 24 ans célibataires	0,1	0,0	
2.9	Offre les services de PF aux adolescent(e)s et jeunes de 20 à 24 ans mariés	0,1	0,0	
2.10	Offre les services de PF aux adolescent(e)s et jeunes de 15 à 24 ans sans enfant ou n'ayant qu'un seul	0,1	0,0	
	Total	1,0	0,0	
	Si le total est supérieur ou égal à 0,6 (le score final est)	1		
	Si le total est inférieur à 0,6 (le score final est)		0	



3. Classement des PPS

Les PPS observés sont classés en trois (3) grandes catégories que sont les **PPS « non adaptés »**, les **PPS « moyennement adaptés »** et les **PPS « adaptés »**.

- **Les PPS « Non adaptés » :** Ils regroupent les PPS dont les scores varient de 0 à 9 soit totalisant au plus 59% des scores. Leurs mentions correspondent à **Mauvaise, Médiocre ou Passable**. Ils sont colorés en **ROUGE** sur une représentation des PPS par un graphique. Ils n'ont droit à aucune étoile comme distinction honorifique.

- **Les PPS « Moyennement adaptés »** : Ils regroupent les PPS dont les scores varient de 10 à 11 soit totalisant entre 60 à 79% des scores. Leur mention correspond à **Assez bien**. Ils sont colorés en **JAUNE** sur une représentation des PPS par un graphique. Ils n'ont droit à aucune étoile comme distinction honorifique.
- **Les PPS « Adaptés »** : Ils regroupent les PPS dont les scores vont de 12 à 15 soit totalisant entre 80 et 100% des scores. Ils sont colorés en **VERT** sur une représentation des PPS par un graphique. Ils ont droit à des étoiles comme signe de distinction honorifique. **Ils ont droit à deux (2) étoiles « Vertes » s'ils sont classés avec le mention « Bien » et trois (3) étoiles « Vertes » s'ils sont classés avec le mention « Très Bien ».**

Le tableau du classement des PPS se présente comme suit :

SCORES	POURCENTAGE DE SCORES	MENTIONS	CLASSEMENT DES PPS	DISTINCTION HONORIFIQUE
00 à 04 points	00 à 29%	Mauvaise	PPS non adaptés	Pas de marque de distinction
05 à 07 points	30 à 49%	Médiocre		
08 à 09 points	50 à 59%	Passable		
10 à 11 points	60 à 79%	Assez Bien	PPS moyennement adaptés	Pas de marque de distinction
12 à 13 points	80 à 89%	Bien	PPS adaptés	Deux (2) étoiles vertes 
14 à 15 points	90 à 100%	Très Bien		Trois (3) étoiles vertes 

La distinction honorifique est faite après la séance de débriefing sur le site. Ce qui est souhaité, c'est la progression des PPS du ROUGE vers le VERT. Mais, il se pourrait que la qualité des services se dégrade entre deux observations. Cette situation pourrait alors entraîner une perte d'étoile.

Il est également important ici de noter que l'observation de la qualité des services adaptés aux adolescent(e)s et jeunes est une opération qui sera répétée de façon continue en vue de l'amélioration continue de la qualité des services. Cela étant l'objectif visé, des actions et mesures correctrices devraient être entreprises entre deux opérations pour faire progresser les PPS du ROUGE vers le VERT. Cette progression devrait également contribuer à un accroissement de la fréquentation du PPS et à une utilisation accrue des méthodes de PF par les adolescent(e)s et jeunes. A cet effet, il faudra élaborer un mettre en œuvre, un Plan de Résolution des Problèmes (PRP) à partir des gaps constatés.

PLAN DE RESOLUTION DES PROBLEMES

NOM ET COMMUNE DU PPS OBSERVÉ : _____

COMPOSANTES ET CRITERES D'OBSERVATION	SCORES OBTENUS A L'OBSERVATION	FACTEURS EXPLICATIFS DU NIVEAU DU CRITERE	ACTIONS CORRECTRICES A ENTREPRENDRE	PERSONNE RESPONSABLE DE L'EXECUTION	DATES LIMITES DE REALISATION	ETAT DE LA MISE EN ŒUVRE AU SUIVI
A. COMPETENCES SPECIFIQUES DES PRESTATAIRES EN SSRAJ						
1. Tous les prestataires sont formés et coachés en counseling, attitudes favorables et offre des services de santé sexuelle et de la reproduction sans jugement de valeurs aux adolescent(e)s et jeunes						
2. Tout le personnel du site (y compris le personnel administratif, d'appui et de soutien) est orienté sur la SSRAJ et						

COMPOSANTES ET CRITERES D'OBSERVATION	SCORES OBTENUS A L'OBSERVATION	FACTEURS EXPLICATIFS DU NIVEAU DU CRITERE	ACTIONS CORRECTRICES A ENTREPRENDRE	PERSONNE RESPONSABLE DE L'EXECUTION	DATES LIMITES DE REALISATION	ETAT DE LA MISE EN ŒUVRE AU SUIVI
l'offre des services adaptés						
3. Tous les prestataires offrent adéquatement les services de counseling aux adolescent(e)s et jeunes						
4. Tous les prestataires offrent la gamme complète des méthodes de PF aux adolescent(e)s et jeunes selon leurs besoins, indépendamment de leur âge, statut matrimonial ou de leur nombre d'enfant et conformément aux critères d'éligibilité de l'OMS et politiques nationales en						

COMPOSANTES ET CRITERES D'OBSERVATION	SCORES OBTENUS A L'OBSERVATION	FACTEURS EXPLICATIFS DU NIVEAU DU CRITERE	ACTIONS CORRECTRICES A ENTREPRENDRE	PERSONNE RESPONSABLE DE L'EXECUTION	DATES LIMITES DE REALISATION	ETAT DE LA MISE EN ŒUVRE AU SUIVI
vigueur en matière de PF/SSRAJ						
B. ACCES AUX SERVICES DE PF PAR LES ADOLESCENT(E)S ET JEUNES						
5. Offre des services gratuits de PF (à jour fixe ou tous les jours avec des coupons) aux adolescent(e)s et jeunes dans le PPS						
6. Existence d'un mécanisme de référence et de contre-référence entre les services d'un même PPS y compris l'identification systématique des Besoins du Client en PF (ISBC/PF) pour les adolescent(e)s et jeunes						
C. CARACTERISTIQUES DU POINT DE						

COMPOSANTES ET CRITERES D'OBSERVATION	SCORES OBTENUS A L'OBSERVATION	FACTEURS EXPLICATIFS DU NIVEAU DU CRITERE	ACTIONS CORRECTRICES A ENTREPRENDRE	PERSONNE RESPONSABLE DE L'EXECUTION	DATES LIMITES DE REALISATION	ETAT DE LA MISE EN ŒUVRE AU SUIVI
PRESTATION DE SERVICES						
7. Pose dans les salles du PPS, des tableaux (chartes) sur les politiques de non-divulgation d'informations, de non-stigmatisation, de non-discrimination et de non-profération de propos désobligeants à l'endroit des adolescent(e)s et jeunes						
8. La salle de counseling (ou de consultation) assure la discrétion à la fois visuelle et auditive aux adolescent(e)s et jeunes						
9. Les registres des client(e)s						

COMPOSANTES ET CRITERES D'OBSERVATION	SCORES OBTENUS A L'OBSERVATION	FACTEURS EXPLICATIFS DU NIVEAU DU CRITERE	ACTIONS CORRECTRICES A ENTREPRENDRE	PERSONNE RESPONSABLE DE L'EXECUTION	DATES LIMITES DE REALISATION	ETAT DE LA MISE EN ŒUVRE AU SUIVI
adolescent(e)s et jeunes sont sécurisés (gardés dans une armoire ou en lieux sûrs de manière confidentielle)						
D. FEEDBACK DES CLIENT(E)S ADOLESCENT(E)S ET JEUNES						
10. Le PPS organise périodiquement, des entretiens sur la satisfaction des client(e)s adolescent(e)s et jeunes par rapport à la qualité de l'accueil et des services						
11. Les plaintes et suggestions des client(e)s adolescent(e)s et jeunes sont examinées						

COMPOSANTES ET CRITERES D'OBSERVATION	SCORES OBTENUS A L'OBSERVATION	FACTEURS EXPLICATIFS DU NIVEAU DU CRITERE	ACTIONS CORRECTRICES A ENTREPRENDRE	PERSONNE RESPONSABLE DE L'EXECUTION	DATES LIMITES DE REALISATION	ETAT DE LA MISE EN ŒUVRE AU SUIVI
périodiquement et prises en compte avec leur pleine participation						
E. COMMUNICATION AVEC LES ADOLESCENT(E)S ET JEUNES SUR LA PF/SSRAJ AU SEIN DU PPS						
12. Disponibilité des supports et matériels d'IEC/CCC adaptés aux adolescent(e)s et jeunes sur la PF/SSRAJ dans le PPS (affiches, boîte à images, dépliants, matériel audiovisuel...)						
13. Organisation d'activités de communication avec les adolescent(e)s et jeunes sur la						

COMPOSANTES ET CRITERES D'OBSERVATION	SCORES OBTENUS A L'OBSERVATION	FACTEURS EXPLICATIFS DU NIVEAU DU CRITERE	ACTIONS CORRECTRICES A ENTREPRENDRE	PERSONNE RESPONSABLE DE L'EXECUTION	DATES LIMITES DE REALISATION	ETAT DE LA MISE EN ŒUVRE AU SUIVI
PF/SSRAJ au sein du PPS et de la communauté						
F. DONNEES DU DERNIER TRIMESTRE						
<p>14. Collecte du nombre d'adolescent(e)s et jeunes ayant fréquenté le PPS pour informations et services de PF/SSRAJ (désagrégé selon le sexe et l'âge)</p> <p>Garçons : 10 à 14 ans : _____ 15 à 19 ans : _____ 20 à 24 ans : _____ Total : _____</p> <p>Filles : 10 à 14 ans : _____ 15 à 19 ans : _____ 20 à 24 ans : _____ Total : _____</p>						

COMPOSANTES ET CRITERES D'OBSERVATION	SCORES OBTENUS A L'OBSERVATION	FACTEURS EXPLICATIFS DU NIVEAU DU CRITERE	ACTIONS CORRECTRICES A ENTREPRENDRE	PERSONNE RESPONSABLE DE L'EXECUTION	DATES LIMITES DE REALISATION	ETAT DE LA MISE EN ŒUVRE AU SUIVI
<p>15. Collecte du nombre d'adolescent(e)s et jeunes ayant adopté les méthodes contraceptives dans le PPS (désagrégé selon l'âge et la méthode chez les filles)</p> <p>Filles de 15 à 19 ans : Pilules : _____ Injectables : _____ Implants : _____ DIU : _____ Condoms : _____ Total : _____</p> <p>Filles de 20 à 24 ans : Pilules : _____ Injectables : _____ Implants : _____ DIU : _____ Condoms : _____ Total : _____</p>						