

Organisation de l'enquête *baseline*

1. Séquence type pour réaliser les enquêtes dans un centre de santé	2
1.1. Enquête dans les établissements non DCO et non médicaments	3
1.2. Enquête dans les établissements DCO et non médicaments	6
1.3. Enquête dans les établissements non DCO et médicaments	10
2. Organisation pratique de la collecte de données	15
Annexe 1 : Observations directes (<i>Direct Clinical Observations</i> / DCO)	19
Annexe 2 : Enquête médicament	22
Annexe 3 : Enquête sur l'absentéisme	24

1. Séquence type pour réaliser les enquêtes dans un centre de santé

Selon qu'une enquête DCO et qu'une enquête médicaments sont réalisées ou non dans un établissement, on aura 3 séquences différentes d'enquête :

- établissements sans DCO ni enquête médicaments (cf. 1.1 pour la séquence) ;
- établissements avec DCO mais sans enquête médicaments (cf. 1.2) ;
- établissements sans DCO mais avec enquête médicaments (cf. 1.3).

Il faut noter que, pour des raisons de simplicité, aucun établissement n'aura à « subir » à la fois une enquête DCO et une enquête médicaments.

Le tableau ci-dessous présente la répartition des établissements en fonction de ces 3 enquêtes-types.

	DCO (CSC et HZ)					Pas de DCO (CSA et autres)						
	Nbr CSA	Nbre CSC	Nbre HZ	TOTAL établissements	Nbre Exit surveys	Nbr CSA	Nbre CSC	Nbre HZ	TOTAL établissements	Nbre Exit surveys	TOTAL établissements	Nbre Exit surveys
Enquete médicaments	0	0	0	0	0	26	6	0	32	960	32	960
Pas d'enquete médicaments	6	20	6	32	960	137	0	0	137	0	169	960
TOTAL établissements				32					169			
Nbre Exit surveys					960					960	201	1920

NB : On a fait ici les hypothèses suivantes (expliquées en annexes) :

- Les DCOs auront lieu essentiellement dans des « gros » établissements (HZ et CSC). Pour chacun de ces établissements, deux (2) agents qualifiés (médecin, sage-femme ou infirmière) seront sélectionnés. Pour chacun, 15 (i.e. 3 fois 5) enquêtes sorties de patients seront réalisées. Pour chaque établissement, on aura donc 30 enquêtes sorties de patients (*exit surveys*).
- Les enquêtes médicaments auront lieu dans des « petits » établissements, car ce type d'enquête nécessite de questionner tous les patients sortants. On fait ici l'hypothèse qu'environ 10 patients sortent chaque jour. On aboutit ainsi à 30 enquêtes sorties de patients (*exit surveys*) par établissement concerné par l'enquête médicaments.

Au total, on aura donc :

- 137 établissements enquêtés selon la séquence 1.1, soit 3 enquêteurs sur 2 jours pour chaque établissement ;
 - 32 établissements enquêtés selon la séquence 1.2, soit 4 enquêteurs sur 4 jours pour chaque établissement ;
 - 32 établissements enquêtés selon la séquence 1.3, soit 4 enquêteurs sur 4 jours pour chaque établissement.
- Ces effectifs d'enquêteurs seront bien entendu plus importants pour les enquêtes dans les 6 HZ (ou dans les gros CSC).

Les contrôleurs sont chargés de conduire l'enquête avec les Médecins Coordonateurs de Zone Sanitaire dans chaque zone sanitaire.

Les séquences sont décrites ci-après.

1.1. Enquête dans les établissements non DCO et non médicaments

C'est bien entendu l'enquête la plus simple.

Nombre d'enquêteurs: 3

Durée: 2 jours

On aura en effet la séquence suivante :

Jour de la semaine	JOUR 1				JOUR 2
Type d'enquête à mener	Enquête surprise	Enquête FS (partie administrative)	Test de compétence	Enquête générale auprès des personnels	Enquête FS (partie clinique)
Référence des questionnaires à utiliser	3.1.	2.1.	3.3.	3.2.	2.2.
Nombres d'observations à recueillir dans le centre de santé	Tout le staff présent	Le centre de santé	3 agents <u>cliniques</u> pris au hasard sur la liste fournie au jour 1	5 agents pris au hasard sur la liste fournie au jour 1	Le centre de santé
Durée moyenne par observation	2h le matin (8-9h) + 2h l'après-midi (14-15h)	1 journée	1h30 par agent (soit 4h30 au total)	1h par agent (soit 5h au total)	1 journée
Nombre d'enquêteurs nécessaires	Enquêteur A	Enquêteur B	Enquêteur A	Enquêteur C	Enquêteur B

Déroulement des enquêtes :

JOUR 1

Personne A: Enquête surprises et Test de compétences

Personne B: Enquête FS (admin.)

Personne C: Enquête générale auprès des personnels

Il s'agira de se rendre à 8h précises à la formation sanitaire et d'informer le responsable qu'une enquête sur les causes de l'absentéisme et sur l'absentéisme injustifié aura lieu ce matin. Un agent enquêteur établira avec le responsable la liste nominative des personnels affectés normalement à cet établissement.

Ainsi, l'agent enquêteur, en collaboration avec le responsable si possible, fera le tour de la formation et déterminera les absents sur la liste et demandera une justification de cette absence, selon le questionnaire du module 3.1. Cela devrait prendre environ 2h de temps.

Dans les hôpitaux de zone, l'équipe d'enquêteurs sera plus importante afin de pouvoir recenser l'ensemble de l'effectif et contrôler la présence..

Le même jour à 15h précises, l'enquêteur effectuera une nouvelle visite surprise (attention de ne prévenir personne) où il devra à nouveau faire le pointage visuel du personnel présent. Il devra retourner voir le responsable pour obtenir une justification de l'absence du personnel qui était présent le matin mais absent l'après-midi. Cela devrait prendre environ 2h de temps.

Entre 11h et 15 et après 15h, si nécessaire, l'agent enquêteur administrera le test de compétences (module 3.3) à 3 agents cliniques pris au hasard sur la liste nominative du personnel obtenue le 1^{er} jour. Il est important que ce soit des agents cliniques, c'est-à-dire qui ont une compétence dans la prise en charge des patients, et plus précisément des femmes enceintes. Ces enquêtes devraient durer environ 1h30 de temps chacune.

Dans le même temps, un autre agent enquêteur se chargera de conduire la première partie de l'enquête (module 2.1) sur l'évaluation des formations sanitaires auprès du responsable de l'établissement. Attention, cette enquête est longue et nécessite de la concentration et l'attention aux détails. Dans le cas où le responsable n'est pas sur place, se rendre auprès du secrétariat, de la comptabilité, du statisticien, du C/SAAE, du major et/ou des médecins chef.

Elle peut prendre toute la journée tout comme elle peut se faire en plusieurs jours selon la disponibilité du responsable ou du personnel détenant les informations requises.

Un troisième enquêteur se chargera de l'enquête générale auprès des personnels (module 3.2) où il/elle administrera le questionnaire à 5 agents pris au hasard sur la liste nominative du personnel obtenue le 1^{er} jour. Ces enquêtes devraient durer environ 1h30 chacune. Dans les centres de santé où il n'y a pas 5 agents de santé, administrer le questionnaire à tous les agents présents. Ces agents de santé seront sélectionnés parmi les catégories de personnels (agents de santé, agents de l'administration, agents de laboratoire, commis/pharmacien, et autre catégorie tel que sociologue/psychologue).

Soyez conscients des personnes qui doivent être enquêtés plusieurs fois et organisez vous entre enquêteurs pour ne pas 'bombarder' l'agent de santé.

JOUR 2

Personne B: Enquête FS (clinique)

L'enquêteur qui a administré la première partie du module 2.1 auprès du responsable de la formation sanitaire, se chargera de faire la deuxième partie de l'enquête (module 2.2). Celle-ci est également longue et requiert de la concentration et de l'attention aux détails.

Elle peut prendre toute la journée tout comme elle peut se faire sur plusieurs jours selon la disponibilité du responsable ou du personnel détenant les informations requises. Pareillement, dans le cas où le responsable n'est pas sur place, se rendre auprès du secrétariat, de la comptabilité, du statisticien, du C/SAAE, du major et/ou des médecins chef.

1.2. Enquête dans les établissements DCO et non médicaments

Cette fois, on ajoute les DCO à l'enquête présentée précédemment. Pour les détails de l'enquête DCO, il faut se rapporter à l'annexe 1 du présent document.

Jour de la semaine	JOUR1					JOUR2				JOUR3				JOUR4
Type d'enquête à mener	Enquête surprise	Enquête FS (partie admin)	Test de compétence	Patients sortants (DCO 1)	Enquete generale aupres des personnels	Direct Clinical Observation (DCO 1)	Patients sortants (DCO 1)	Enquête FS (partie clinique)	Patients sortants (DCO 2)	Direct Clinical Observation (DCO 2)	Patients sortants (DCO 2)	Patients sortants (DCO 1)	Enquete FS	Patients sortants (DCO 2)
Référence des questionnaires à utiliser	3.1.	2.1.	3.3.	4.1.	3.2.	3.4.	4.1.	2.2.	3.4.	3.4.	4.1.	3.4.	2.1. & 2.2.	4.1.
Nombres d'observations à recueillir dans le centre de santé	Tout le staff présent	Le centre de santé	3 agents <u>cliniques</u> pris au hasard sur la liste fournie au jour 1	5 patients (vus par le meme agent en DCO) dont 1 femme venant d'accoucher et 1 femme enceinte que le centre a décidé de référer	5 agents pris au hasard sur la liste fournie au jour 1	15 patients d'1 même agent (1 journée complète)	5 patients (vus par le meme agent en DCO) dont 1 femme venant d'accoucher et 1 femme enceinte que le centre a décidé de référer	Le centre de santé	5 patients (vus par le meme agent en DCO) dont 1 femme venant d'accoucher et 1 femme enceinte que le centre a décidé de référer	15 patients d'1 même agent (1 journée complète)	5 patients (vus par le meme agent en DCO) dont 1 femme venant d'accoucher et 1 femme enceinte que le centre a décidé de référer	15 patients d'1 même agent (1 journée complète)	Le centre de santé	5 patients (vus par le meme agent en DCO) dont 1 femme venant d'accoucher et 1 femme enceinte que le centre a décidé de référer
Durée moyenne par observation	2h le matin (8-9h) + 2h l'après-midi (14-15h)	1 journée	2h par agent	1h par patient	1h30 par agent (soit 7h30 au total)	15 mn par DCO	1h par patient	1 journée	15 mn par DCO	15 mn par DCO	1h par patient	15 mn par DCO	1 journée	1h par patient
Nombre d'enquêteurs nécessaires	Enqueteur A	Enqueteur B	Enqueteur A	Enqueteur C	Enqueteur D	Enqueteur A	Enqueteur C	Enqueteur B	Enqueteur D	Enqueteur A	Enqueteur D	Enqueteur C	Enqueteur B	Enqueteur D

JOUR 1

Personne A : Enquête surprise, test de compétences

Personne B : Enquêtes FS (admin.)

Personne C : Patients sortants DCO1

Personne D: Enquête générale auprès des personnels

Il s'agira de se rendre à 8h précises à la formation sanitaire et d'informer le responsable qu'une enquête sur les causes de l'absentéisme et sur l'absentéisme injustifié aura lieu ce matin. Un agent enquêteur établira avec le responsable la liste nominative des personnels affectés normalement à cet établissement. Il obtiendra également les noms et emplois de temps de deux médecins/infirmiers/sage femmes en consultation au moins pendant quatre jours d'affilés et conduisant en moyenne 7 CPN par jour parmi les 15 consultations (au moins) qu'ils effectuent.

Ainsi, l'agent enquêteur, en collaboration avec le responsable si possible, fera le tour de la formation et déterminera les absents sur la liste et demandera une justification de cette absence, selon le questionnaire du module 3.1. Cela devrait prendre environ 2h de temps.

Le même jour à 15h précises, l'enquêteur effectuera une nouvelle visite surprise (attention de ne prévenir personne) où il devra à nouveau faire le pointage visuel du personnel présent. Il devra retourner voir le responsable pour obtenir une justification de l'absence du personnel qui était présent le matin mais absent l'après-midi. Cela devrait prendre environ 2h de temps.

Dans les hôpitaux de zone, l'équipe d'enquêteurs sera plus importante afin de pouvoir recenser l'ensemble de l'effectif et contrôler la présence.

Entre 11h et 15 et après 15h, si nécessaire, l'agent enquêteur administrera le test de compétences (module 3.3) à 3 agents cliniques pris au hasard sur la liste nominative du personnel obtenue le 1^{er} jour. Il est important que ce soit des agents cliniques, c'est-à-dire qui ont une compétence dans la prise en charge des patients, et plus précisément des femmes enceintes. Ces enquêtes devraient durer environ 2h de temps chacune.

Dans le même temps, un autre agent enquêteur se chargera de conduire la première partie de l'enquête (module 2.1) sur l'évaluation des formations sanitaires auprès du responsable de l'établissement. Attention, cette enquête est longue et nécessite de la concentration et l'attention aux détails. Dans le cas où le responsable n'est pas sur place, se rendre auprès du secrétariat, de la comptabilité, du statisticien, du C/SAAE, du major et/ou des médecins chef.

Elle peut prendre toute la journée tout comme elle peut se faire en plusieurs jours selon la disponibilité du responsable ou du personnel détenant les informations requises.

Un troisième agent enquêteur conduira l'enquête sur les patients sortants (module 4.1) du 1^{er} agent de santé sélectionné pour les DCOs. L'enquêteur choisira le premier jour de la semaine où l'agent de santé fera la consultation et attendra à la sortie de la formation sanitaire pour administrer le questionnaire aux patients sortants. Parmi les 5 patients sortants, il faudra choisir 1 femme venant d'accoucher et 1 femme qui est référée vers un autre centre de santé. Lorsque l'enquêteur vient à la rencontre des patients sortants, il faut leur demander quel personnel ils ont vu avant de leur administrer le questionnaire. Les enquêtes devraient durer 1h de temps chacune.

Un quatrième enquêteur se chargera de l'enquête générale auprès des personnels (module 3.2) où il/elle administrera le questionnaire à 5 agents pris au hasard sur la liste nominative du personnel obtenue le 1^{er} jour. Ces enquêtes devraient durer environ 1h30 chacune. Dans les centres de santé où il n'y a pas 5 agents de santé, administrer le questionnaire à tous les agents présents. Ces agents de santé seront sélectionnés parmi les catégories de personnels (agents de santé, agents de l'administration, agents de laboratoire, commis/pharmacien, et autre catégorie tel que sociologue/psychologue).

Soyez conscients des personnes qui doivent être enquêtés plusieurs fois et organisez vous entre enquêteurs pour ne pas 'bombarder' l'agent de santé.

JOUR 2

Personne A : DCO1

Personne B : Patients sortants DCO1

Personne C : Patients sortants DCO2

Personne D : Enquête FS (clinique)

Un enquêteur se chargera de l'enquête DCO (module 3.4). Il s'agira d'observer l'agent de santé en question lors de ses consultations avec au moins 15 patientes. L'enquêteur doit se présenter et s'identifier en tant qu'infirmier/aide soignant, médecin ou sage femme selon sa profession. Si possible, l'enquêteur devrait s'entendre avec l'agent de santé afin qu'il/elle indique à ses patientes qu'à la sortie un agent enquêteur les attend pour un entretien.

L'agent de santé doit demander à la patiente si elle accepte que l'enquêteur (qui sera un agent de santé) soit là pendant la consultation (si la réponse est négative, l'enquêteur doit sortir). L'enquêteur doit rester silencieux pendant toute la durée de la consultation.

Au début de la consultation ou une fois la consultation terminée et que la patiente s'apprête à sortir du bureau, l'enquêteur devra demander à voir son carnet, afin de vérifier si les constantes (notamment poids, taille, tension) ont été prises avant la consultation (par un autre agent).

A la fin des observations, l'enquêteur demandera à l'agent de santé en DCO un moment de son temps ou prendra un rendez vous afin de lui administrer le questionnaire sur les agents de santé (module 3.2).

Un deuxième agent enquêteur attendra au portail ou au passage de sortie de la formation sanitaire pour interviewer les patients sortant en vue de conduire l'enquête patients sortants (module 4.1). Il s'agira pour lui d'identifier 5 patients ayant été consultés par l'agent de santé en DCO en vérifiant que le patient tient un talon de couleur verte et en lui demandant confirmation d'avoir vu l'agent de santé en DCO. Il faudra choisir **1 femme venant d'accoucher et 1 femme qui est référée** vers un autre centre de santé.

Un quatrième agent enquêteur conduira l'enquête sur les patients sortants (module 4.1) du 2nd agent de santé sélectionné pour les DCO. L'enquêteur choisira le premier jour de la semaine où l'agent de santé fera la consultation et attendra à la sortie de la formation sanitaire pour administrer le questionnaire aux patients sortants. Parmi les 5 patients sortants, il faudra choisir **1 femme venant d'accoucher et 1 femme qui est référée** vers un autre centre de santé. Lorsque l'enquêteur vient à la rencontre des patients sortants, il faut leur demander quel personnel ils ont vu avant de leur administrer le questionnaire. Les enquêtes devraient durer 1h de temps chacune.

Un quatrième agent enquêteur (celui qui a effectué le module 2.1 le 1^{er} jour) se chargera de l'enquête d'évaluation des formations sanitaires (module 2.2) auprès du responsable de la formation. Attention, cette enquête est longue et nécessite de la concentration et l'attention aux détails. Dans le cas où le responsable n'est pas sur place, se rendre auprès du secrétariat, de la comptabilité, du statisticien, du C/SAAE, du major et/ou des médecins chef.

Elle peut prendre toute la journée tout comme elle peut se faire en plusieurs jours selon la disponibilité du responsable ou du personnel détenant les informations requises

JOUR 3

Personne A : DCO2

Personne B : Patients sortants DCO2

Personne C : Patients sortants DCO1

Personne D : Enquête FS

Un agent enquêteur conduira le DCO du 2nd agent de santé (module 3.4) de l'agent de santé dont les patients ont été interviewés la veille. Il s'agira d'observer l'agent de santé en question lors de ses consultations avec au moins 15 patientes. L'enquêteur doit se présenter et s'identifier en tant qu'infirmier/aide soignant, médecin ou sage femme selon sa profession. Si possible, l'enquêteur devrait s'entendre avec l'agent de santé afin qu'il/elle indique à ses patientes qu' à la sortie un agent enquêteur les attend pour un entretien.

L'agent de santé doit demander à la patiente si elle accepte que l'enquêteur (qui sera un agent de santé) soit là pendant la consultation (si la réponse est négative, l'enquêteur doit sortir). L'enquêteur doit rester silencieux pendant toute la durée de la consultation.

Au début de la consultation ou une fois la consultation terminée et que la patiente s'apprête à sortir du bureau, l'enquêteur devra demander à voir son carnet, afin de vérifier si les constantes (notamment poids, taille, tension) ont été prises avant la consultation (par un autre agent).

A la fin des observations, l'enquêteur demandera à l'agent de santé en DCO un moment de son temps ou prendra un rendez vous afin de lui administrer le questionnaire sur les agents de santé (module 3.2).

Un second agent enquêteur conduira l'enquête patients sortants (module 4.1) de l'agent de santé en 1^{er} DCO. Il s'agira pour lui d'identifier 5 patients ayant été consultés par l'agent de santé en DCO le 1^{er} jour en vérifiant que le patient tient un talon de couleur verte et en lui demandant confirmation d'avoir vu l'agent de santé DCO. Il faudra choisir **1 femme venant d'accoucher et 1 femme qui est référée** vers un autre centre de santé. Dans le cas où l'agent de santé DCO n'est pas en service le 3eme jour, cette enquête devra prendre place un autre jour ; mais la méthodologie reste la même.

Un troisième agent enquêteur conduira l'enquête patients sortants (module 4.1) de l'agent de santé en DCO ce jour là-même (2nd agent de santé). L'enquête consistera à identifier 5 patients ayant été consultés par l'agent de santé qui subit le DCO en vérifiant que le patient tient un talon de couleur verte et en demandant confirmation d'avoir vu l'agent de santé en DCO. Il faudra choisir **1 femme venant d'accoucher et 1 femme qui est référée** vers un autre centre de santé.

Un quatrième agent de santé (celui qui a effectué les modules 2.1 et 2.2 passera la journée à consolider toutes les informations reçues et s'assurer que les deux questionnaires sont dûment remplis.

JOUR 4

Un enquêteur (préférentiellement le même que la veille) conduira l'enquête patients sortants (module 4.1) de l'agent de santé en DCO ce jour là-même (2nd agent de santé). L'enquête consistera à identifier 5 patients ayant été consultés par l'agent de santé qui subit le DCO en vérifiant que le patient tient un talon de couleur verte et en demandant confirmation d'avoir vu l'agent de santé en DCO. Il faudra choisir 1 femme venant d'accoucher et 1 femme qui est référée vers un autre centre de santé.

1.3. Enquête dans les établissements non DCO et médicaments

La méthodologie de réalisation de l'enquête médicaments est présentée en annexe 2.

La séquence sera la suivante :

Jour de la semaine	JOUR 1					JOUR 2				JOUR 3			
Type d'enquête à mener	Enquête surprise	Enquête FS (partie administrative)	Test de compétence	Patients sortants	Enquête médicaments (contrôle stocks + enregistrement des prescriptions)	Enquête générale auprès des personnels	Enquête FS (partie clinique)	Enquête médicaments (contrôle stocks + enregistrement des prescriptions)	Patients sortants	Enquête médicaments (visite du marché parallèle et des officines)	Enquête médicaments (contrôle stocks + enregistrement des prescriptions)	Patients sortants	Patients sortants
Référence des questionnaires à utiliser	3.1.	2.1.	3.3.	4.1.	7.1.	3.2.	2.2.	7.1.	4.1.	7.1.	7.1.	4.1.	4.1.
Nombres d'observations à recueillir dans le centre de santé	Tout le staff présent	Le centre de santé	3 agents cliniques pris au hasard sur la liste fournie au jour 1	Tous les patients sortants (en moyenne 20 ou moins)	Stocks (début / fin de journée) pour tous les médicaments + Toutes les prescriptions faites dans la journée	5 agents	Le centre de santé	Stocks (début / fin de journée) pour tous les médicaments + Toutes les prescriptions faites dans la journée	Tous les patients sortants (en moyenne 20 ou moins)	En fonction du nombre d'officines dans le voisinage	Stocks (début / fin de journée) pour tous les médicaments + Toutes les prescriptions faites dans la journée	Tous les patients sortants (en moyenne 20 ou moins)	Tous les patients sortants (en moyenne 20 ou moins)
Durée moyenne par observation	2h le matin (8-9h) + 2h l'après-midi (14-15h)	1 journée	2h par agent	1h par patient	2h à l'ouverture + 2h à la fermeture	1h30 par agent	1 journée	2h à l'ouverture + 2h à la fermeture	1h par patient	1 journée	2h à l'ouverture + 2h à la fermeture	1h par patient	1h par patient
Nombre d'enquêteurs nécessaires	Enquêteur A	Enquêteur B	Enquêteur A	Enquêteur C	Enquêteur D	Enquêteur A	Enquêteur B	Enquêteur D	Enquêteur C	Enquêteur B	Enquêteur D	Enquêteurs A et C	Enquêteur C

JOUR 1

Personne A : Enquête surprise, test de compétences

Personne B : Enquête FS (admin.)

Personne C : Enquête patients sortants

Personne D : Enquête médicaments (stocks), patients sortants

Il s'agira de se rendre à 8h précises à la formation sanitaire et d'informer le responsable qu'une enquête sur les causes de l'absentéisme et sur l'absentéisme injustifié aura lieu ce matin. Un agent enquêteur établira avec le responsable la liste nominative des personnels affectés normalement à cet établissement.

Ainsi, l'agent enquêteur, en collaboration avec le responsable si possible, fera le tour de la formation et déterminera les absents sur la liste et demandera une justification de cette absence, selon le questionnaire du module 3.1. Cela devrait prendre environ 2h de temps.

Le même jour à 15h précises, l'enquêteur effectuera une nouvelle visite surprise (attention de ne prévenir personne) où il devra à nouveau faire le pointage visuel du personnel présent. Il devra retourner voir le responsable pour obtenir une justification de l'absence du personnel qui était présent le matin mais absent l'après-midi. Cela devrait prendre environ 2h de temps.

Dans les hôpitaux de zone, l'équipe d'enquêteurs sera plus importante afin de pouvoir recenser l'ensemble de l'effectif et contrôler la présence..

Entre 11h et 15 et après 15h, si nécessaire, l'agent enquêteur administrera le test de compétences (module 3.3) à 3 agents cliniques pris au hasard sur la liste nominative du personnel obtenue le 1^{er} jour. Il est important que ce soit des agents cliniques, c'est-à-dire qui ont une compétence dans la prise en charge des patients, et plus précisément des femmes enceintes. Ces enquêtes devraient durer environ 2h de temps chacune.

Dans le même temps, un autre agent enquêteur se chargera de conduire la première partie de l'enquête (module 2.1) sur l'évaluation des formations sanitaires auprès du responsable de l'établissement. Attention, cette enquête est longue et nécessite de la concentration et l'attention aux détails. Dans le cas où le responsable n'est pas sur place, se rendre auprès du secrétariat, de la comptabilité, du statisticien, du C/SAAE, du major et/ou des médecins chef.

Elle peut prendre toute la journée tout comme elle peut se faire en plusieurs jours selon la disponibilité du responsable ou du personnel détenant les informations requises.

Un troisième agent enquêteur se chargera de l'enquête médicaments (module 7.1). Plus particulièrement, il/elle mesurera le niveau du stock en début de journée (2h de temps à l'ouverture de la pharmacie) et en fin de journée (2h de temps à la fermeture de la pharmacie). L'utilisation de la liste de médicaments les plus couramment consommés sera utile. Par ailleurs, il faudra mesurer le nombre de médicaments (appartenant à la liste de médicaments les plus couramment consommés) prescrits dans la journée. Il s'agira de recopier noms de médicaments prescrits inscrits dans le cahier de sortie. Finalement, l'agent enquêteur se chargera d'interroger une des personnes chargées des commandes et de la gestion des stocks de médicaments dans les formations sanitaires.

Un quatrième agent enquêteur administrera un questionnaire (module 4.1) à tous les patients sortant de la formation sanitaire (en moyenne 10). L'enquête devrait durer 1h de temps par patient.

JOOR 2

Personne A : Enquête FS (clinique)

Personne B : Enquête patients sortants

Personne C : Enquête médicaments

Personne D : Enquête générale auprès de personnel

L'enquêteur ayant conduit le module 2.1 le 1^{er} jour, se chargera d'administrer la deuxième partie du questionnaire sur l'évaluation des agents de santé (module 2.2) auprès du responsable de la formation sanitaire. Attention, cette enquête est longue et nécessite de la concentration et l'attention aux détails. Elle peut prendre toute la journée. Dans le cas où le responsable n'est pas sur place, se rendre auprès du secrétariat, de la comptabilité, du statisticien, du C/SAAE, du major et/ou des médecins chef.

Un agent enquêteur administrera un questionnaire (module 4.1) à tous les patients sortant de la formation sanitaire (en moyenne 20). L'enquête devrait durer 1h de temps par patient.

L'agent enquêteur chargé de l'enquête médicaments (module 7.1) le 1^{er} jour, fera de même le 2nd jour. Plus particulièrement, il/elle mesurera le niveau du stock en début de journée (2h de temps à l'ouverture de la pharmacie) et en fin de journée (2 h de temps à la fermeture de la pharmacie). L'utilisation de la liste de médicaments les plus couramment consommés sera utile. Par ailleurs, il faudra mesurer le nombre de médicaments (appartenant à la liste de médicaments les plus couramment consommés) prescrits dans la journée. Il s'agira de recopier noms de médicaments prescrits inscrits dans le cahier de sortie.

Un quatrième agent de santé conduira l'enquête générale auprès des personnels (module 3.2). Elle consistera à interviewer 5 agents pris au hasard parmi la liste nominative du personnel. il/elle administrera le questionnaire à 5 agents pris au hasard sur la liste nominative du personnel obtenue le 1^{er} jour. Ces enquêtes devraient durer environ 1h30 chacune. Dans les centres de santé où il n'y a pas 5 agents de santé, administrer le questionnaire à tous les agents présents. Ces agents de santé seront sélectionnés parmi les catégories de personnels (agents de santé, agents de l'administration, agents de laboratoire, commis/pharmacien, et autre catégorie tel que sociologue/psychologue). Soyez conscients des personnes qui doivent être enquêtés plusieurs fois et organisez vous entre enquêteurs pour ne pas 'bombarder' l'agent de santé.

Les enquêteurs devraient durer environ 1h de temps chacune.

JOUR 3

Personne A: Enquête médicaments (stocks)

Personne B: Enquête patients sortants

Personne C: Enquête patients sortants

Personne D: Enquête médicaments (marché)

L'agent enquêteur chargé de l'enquête médicaments (module 7.1) le 1^{er} jour, fera de même le 2nd jour. Plus particulièrement, il/elle mesurera le niveau du stock en début de journée (2h de temps à l'ouverture de la pharmacie) et en fin de journée (2 h de temps à la fermeture de la pharmacie). L'utilisation de la liste de médicaments les plus couramment consommés sera utile. Par ailleurs, il faudra mesurer le nombre de médicaments (appartenant à la liste de médicaments les plus couramment consommés) prescrits dans la journée. Il s'agira de recopier noms de médicaments prescrits inscrits dans le cahier de sortie.

Deux agents enquêteurs administreront un questionnaire (module 4.1) à tous les patients sortant de la formation sanitaire (en moyenne 10). L'enquête devrait durer 1h de temps par patient.

Un quatrième agent enquêteur se rendra auprès des officines privées, du marché parallèle et de tout autre fournisseur local (en dehors de la pharmacie de la formation sanitaire) afin d'enregistrer les prix de médicaments de la liste de médicaments couramment consommés. Cela pourrait prendre toute une journée.

2. Organisation pratique de la collecte de données

La collecte des données sera réalisée aussi bien dans les centres de santé (pour les enquêtes concernant les zones sanitaires, les agents de santé et les patient(s)) et ceux intervenant dans les ménages (pour les enquêtes concernant l'évaluation de l'état de santé des enfants de moins de 5 ans et les femmes enceintes et le niveau de vie des ménages). La collecte des données durera 2 mois (en moyenne 50 jours) et se déroulera dans 201 centres de santé et 2010 ménages des huit (08) zones sanitaires d'intervention du projet. Les ménages à enquêter seront ceux situés dans les zones de dénombrement (ZD) proche des centres de santé à enquêter dans le cadre de l'étude. Trois équipes de sept/huit enquêteurs seront envoyées dans les zones sanitaires selon la répartition contenue dans le tableau ci-dessous

Ces équipes se diviseront en trois groupes :

- Le premier groupe effectuera les enquêtes dans les centres de santé : les visites surprises, l'enquête sur la gestion des médicaments, l'enquête générale auprès des agents de santé, les enquêtes sur les centres de santé, l'enquête sur les patients sortants, les observations cliniques directes et le test des connaissances et compétences des agents de santé.
- Le deuxième groupe se chargera de l'enquête ethnographique qui consiste à observer le comportement des agents de santé sur une période d'un mois. Des ethnographes/sociologues conduiront l'enquête sous la supervision d'experts du Laboratoire d'Etudes et de Recherches sur les Dynamiques Sociales et le Développement Local (LASDEL). Ce deuxième groupe sera composé de trois sous groupes composé chacun de deux personnes du profil ethnographes/sociologues.
- Quant au troisième groupe, il est composé de six (6) sous groupes et sera chargé de conduire les enquêtes auprès des ménages résidents dans des ZD proches des formations sanitaires enquêtées par le premier groupe d'enquêteur. Chaque sous groupe sera composée de 6 (7 ?) personnes dont 4 agents enquêteurs, un agent de santé, un agent de saisie et un chef d'équipe/contrôleur.

- **Enquêtes ménage**

On a environ 2,000 ménages à interroger.

On suppose qu'un enquêteur peut interroger 2 ménages par jour. Sur 2 mois (50 jours de travail), il pourra donc en interroger 100.

Par conséquent, 20 enquêteurs « ménages » pendant 2 mois sont nécessaires.

Les ménages seront répartis proportionnellement au nombre de centres de santé de chaque zone sanitaire.

A cet effet, et compte tenu de la nature des informations à collecter (socio démographiques, économiques, anthropométriques, biologiques), chaque équipe sera constituée de 4 agents enquêteurs, d' 1 agent de santé qualifié, d' 1 contrôleur/chef d'équipe et d' 1 agent de saisie

On distingue ainsi par équipe 7 agents de collecte permanents mais qui se feront aider par une personne recrutée sur place par ZD pour le transport du matériel de santé (Cette personne aidera principalement l'agent de santé à transporter le matériel médicale d'un ménage à un autre dans chaque ZD).

L'enquête ménage sera donc exécutée dans les 8 ZS par un groupe d'enquêteurs composé au total de :

- 24 agents enquêteurs ;
- 6 agents de santé ;
- 6 agents de saisie ;
- 6 contrôleurs d'équipe.

En tenant compte des chauffeurs, les équipes ménages doivent se déplacer dans des véhicules de huit (8) places y compris le chauffeur. Ainsi, il est prévu 6 véhicules de 8 places.

Les enquêtes ménages seront indépendantes de celles qui auront lieu dans les établissements sanitaires. Elles seront menées par des équipes distinctes de celles devant opérer dans les formations sanitaires. Nous procéderons à une répartition des localités à enquêter par équipe d'enquête.

- **Itinéraire des enquêtes**

Cas des enquêtes dans les formations sanitaires

Pour les enquêtes au niveau des établissements sanitaires, il est prévu trois équipes d'enquête qui seront réparties en :

- « Equipes Atacora-Alibori: Banikoara ; Kouandé – Péhunco – Kérou ;
- « Equipes Zou - Mono » : Zogbodomey – Bohicon – Zakpota ; Covè – Ouinhi – Zagnanado ; Lokossa – Athiémé ;
- « Equipes Ouémé -Atlantique » : Porto Novo – Sèmè Kpodji – Aguégus ; Adjohoun – Bonou – Dangbo ; Ouidah-Kpomassè-Tori.

La constitution des 3 équipes est fondée sur la localisation géographique des zones sanitaires, les distances les séparant et le nombre d'établissements sanitaires qu'elles possèdent. Les agents enquêteurs suivront les itinéraires ci-après pour effectuer la collecte de données :

Equipe « Nord » : travaillera dans 2 zones sanitaires composées de 4 communes. Elle commencera le travail à partir de la zone sanitaire de Kouandé puis terminera par celle de Banikoara pour descendre sur Cotonou. Au total 43 formations sanitaires publiques et privées¹ seront enquêtées.

Equipe « Centre & Sud » : travaillera dans 3 zones sanitaires composées de 8 communes. Les agents enquêteurs suivront l'itinéraire ci-après pour effectuer la collecte de données : L'équipe commencera son travail par la zone sanitaire de Covè-Ouinhi-Zagananado, puis se rendra dans la zone sanitaire de Zogbodomey-Bohicon-ZaKpota et terminera par la zone sanitaire de Lokossa-Athiémé. Au total 53 formations sanitaires seront enquêtées.

¹ Il s'agit des centres de santé privées reconnues par l'Etat et notifiant leurs données au Ministère de la Santé

Equipe « Sud & Est » : travaillera dans 3 zones sanitaires composées de 9 communes. Les agents enquêteurs suivront l’itinéraire ci-après pour effectuer la collecte de données : L’équipe commencera son travail par la zone sanitaire de Ouidah-Kpomassè-Tori Bossito, puis se rendra dans la zone sanitaire de Adjohoun-Bonou-Dangbo et terminera par la zone sanitaire de Porto-Novo-Aguégués-Sèmè-Kpodji. Au total 105 formations sanitaires seront enquêtées.

Chaque équipe, une fois dans une zone sanitaire, parcourra les centres de santé à enquêter de proche en proche, en commençant par l’hôpital de zone (centre de santé central) jusqu’à couvrir l’ensemble des centres de santé de la zone.

Cas des enquêtes ménage

Pour les enquêtes au niveau des ménages, il est prévu six équipes d’enquêteurs qui seront réparties en :

- « Equipes Atacora-Alibori » : Banikoara ; Kouandé – Péhunco – Kérou ;
- « Equipes Zou - Mono » : Zogbodomey – Bohicon – Zakpota ; Covè – Ouinhi – Zagnanado ; Lokossa – Athiémé ;
- « Equipes Ouémé –Atlantique » : Porto Novo – Sèmè Kpodji – Aguégués ; Adjohoun – Bonou – Dangbo ; Ouidah-Kpomassè-Tori.

Les équipes seront réparties par zone comme l’indique le tableau suivant :

Département	Commune	Nombre de ZD par type de milieu		Nombre d'équipes par zone
		Rural	Urbain	
Alibori	Banikoara	8	2	1 équipe
Atacora	Kouandé	4	1	
	Pehunco	2	2	
	Kérou	2	2	
Total ZD « Equipes Atacora-Alibori »	23	16	7	
Oueme	Adjohoun	6	1	3 équipes
	Dangbo	7	1	
	Bonou	2	1	
	Aguégué	2	0	
	Seme	8	1	
	Porto-Novo	0	17	

Atlantique	Ouidah	6	5	
	Kpomassé	6	1	
	Tori	4	1	
Total ZD « Equipes Zou - Mono»		69	41	28
Mono	Lokossa	3	3	2 équipes
	Athiémé	2	1	
Zou	Zakpota	6	1	
	Bohicon	4	5	
	Cové	0	2	
	Ouinhi	2	1	
	Zangnanado	2	0	
	Zogbodoméy	5	1	
Total ZD équipe 2		39	24	15
TOTAL		128		

Annexe 1 : Observations directes (*Direct Clinical Observations / DCO*)

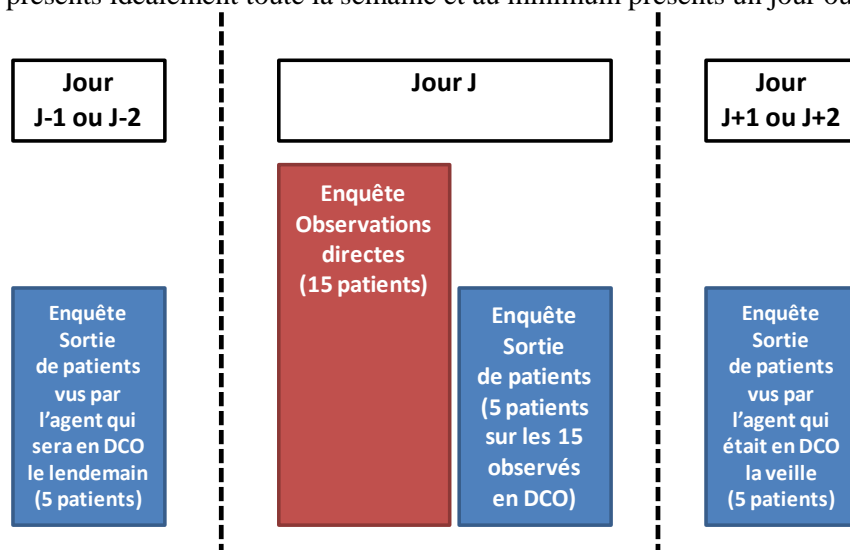
Les six (6) étapes de planification et de réalisation des DCOs sont les suivantes :

1. SELECTION DES PERSONNELS A OBSERVER

On doit d'abord identifier les personnels qualifiés susceptibles d'être sélectionnés pour un DCO. Pour ce faire, IREEP s'appuiera sur la liste des établissements fournis par Mr Flénon.

Les points importants sont les suivants :

- Par personnel qualifié, on entend (i) des médecins, (ii) des sages-femmes, ou (iii) des infirmières.
- Il est indispensable de sélectionner des personnels réalisant au moins 15 consultations dans la journée. On sait en effet que l'effet Hawthorne diminue à partir de 10 consultations et disparaît après 15 (cf. Leonard 2008). A priori, seuls les personnels des HZ (hôpitaux de zone) ou des CSC (Centre de Santé de Commune) pourront respecter ce critère.
- Il n'est pas nécessaire que ces 15 consultations soient toutes des CPN, mais il faut qu'une majorité le soit (au moins 7 ou 8).
- Comme le DCO est précédé et suivi d'une enquête sortie de patients (voir graphique ci-dessous), il faut sélectionner des personnels présents idéalement toute la semaine et au minimum présents un jour ou 2 avant le DCO et un jour ou 2 après le DCO.



- L'objectif est d'obtenir environ 960 DCOs, soit 15 patients * 64 personnels qualifiés.

- Ces 64 personnels n'ont pas été repartis équitablement par ZS. Il sera d'ailleurs difficile d'y parvenir (ex : la ZS de Kouandé n'a probablement pas 12 personnels qualifiés). La sélection sera donc faite aléatoirement sur l'ensemble des personnels qualifiés recensés par Mr Flénon.

2. REUNION D'INFORMATION

Lors de l'arrivée des enquêteurs, il est hautement souhaitable qu'ils organisent une courte réunion d'information (après l'enquête surprise), en présence du directeur (ou infirmière en chef) et des principaux personnels qualifiés.

L'objectif de la réunion est d'informer ces personnels des objectifs et des modalités de l'enquête.

Plusieurs éléments d'information sont à fournir lors de cette réunion :

- L'enquête est liée à la sélection de la ZS (zone sanitaire) dans le dispositif de Financement Basé sur les Résultats (FBR). Les objectifs sont essentiellement (i) de mesurer les indicateurs avant la mise en œuvre du FBR (afin de voir si le FBR a vraiment un impact) et (ii) d'identifier les gaps en termes de moyens (y compris de formation).

- L'enquête est réalisée et financée par la Banque Mondiale. Les résultats individuels ne seront partagés ni avec le Ministère de la Santé, ni avec aucun organisme officiel béninois.

- Si la réunion se passe mal, les enquêteurs peuvent indiquer que si les personnels sont libres de participer ou non à l'enquête, des refus massifs et systématiques pourront amener la Banque Mondiale à mettre en œuvre le FBR dans une autre ZS.

- Une fois obtenus, les résultats des DCO (et des enquêtes sorties de patient qui leur sont liées) seront présentés individuellement aux personnels concernés, et à eux seuls (confidentialité absolue). Cela leur permettra d'identifier leurs erreurs et les éventuels moyens de les corriger à l'avenir.

3. IDENTIFICATION DES PERSONNELS

Il est important de sélectionner des personnels qui seront présents plusieurs fois dans la semaine (au moins 3 jours).

4. REALISATION DES ENQUETES SORTIES DE PATIENTS EX-ANTE

Lorsque l'on vient à la rencontre des patients sortants, il faut leur demander quel personnel ils ont vu. S'ils n'ont pas vu celui ou celle qui va être en DCO, il ne faut pas sélectionner ce patient.

5. OBSERVATION DIRECTE (DCO)

L'enquêteur doit demander à la patiente si elle accepte l'observation (si la réponse est négative, l'enquêteur doit sortir).

L'enquêteur doit rester silencieux pendant toute la durée de la consultation.

Une fois terminée la consultation et lorsque la patiente s'apprête à sortir du bureau, l'enquêteur doit demander à voir le carnet, afin de vérifier si les constantes (notamment poids, taille, tension) ont été prises avant la consultation (par un autre agent).

6. REALISATION DES ENQUETES SORTIES DE PATIENTS EX-POST

Lorsque l'on vient à la rencontre des patients sortants, il faut leur demander quel personnel ils ont vu. S'ils n'ont pas vu celui ou celle qui a été observé en DCO, il ne faut pas sélectionner ce patient.

Annexe 2 : Enquête médicament

Cette enquête vise plusieurs objectifs :

- évaluer la qualité de la gestion du médicament dans les formations sanitaires ;
- mesurer la disponibilité des médicaments et les prix pratiqués ;
- mesurer les revenus perçus par les personnels au travers du vol des médicaments ;
- analyser les prescriptions de médicaments et leur pertinence.

Pour ce faire, l'enquête utilise plusieurs instruments :

1. **Un instrument pour évaluer la qualité de gestion des médicaments.** Cette évaluation se fera essentiellement en interrogeant une des personnes chargées des commandes et de la gestion des stocks des médicaments dans les formations sanitaires. Le questionnaire devra s'appuyer sur le guide de supervision existant. Les personnes concernées pourront être interrogés par l'enquêteur chargé de mesurer le niveau de stocks en début et en fin de journée.
2. **Un instrument pour mesurer le nombre de médicaments « sortis » du stock dans une journée donnée.** Pour ce faire, il « suffit » de mesurer le niveau du stock en début de journée (ouverture du magasin pharmaceutique) et en fin de journée (fermeture du magasin pharmaceutique). Cet inventaire devrait être fait directement par l'enquêteur. Cela suppose qu'un nombre limité de spécialités soit analysé. Une liste des médicaments les plus couramment consommés devra donc être établie, lors de la discussion avec le directeur ou l'infirmier en chef (pendant l'enquête 2.1).
3. **Un instrument pour mesurer le nombre de médicaments (appartenant à la liste mentionnée précédemment des médicaments les plus consommés) prescrits dans la journée.** Il s'agira ici de recopier le contenu du cahier de sortie, et ce en fin de journée. L'enquêteur chargé de l'inventaire pourra faire ce travail.
4. **Un instrument pour mesurer le nombre de médicaments (toujours ceux de la liste évoquée) effectivement reçus par les patients.** Cette fois, cela suppose d'interroger l'ensemble des patients sortants de la formation sanitaire (après être passé à la pharmacie, sauf si ils ne le souhaitent pas). Ce point est très important. Deux enquêteurs sont nécessaires ici.
5. **Un instrument pour enregistrer les prix des médicaments (de la liste en question) auprès des officines privées, du marché parallèle et de tout autre fournisseur local, en dehors de la pharmacie de la formation sanitaire.** Un enquêteur suffira ici (sur une journée).

Cette enquête est donc particulièrement lourde. A l'inverse du DCO, elle ne peut pas raisonnablement être réalisée dans une grosse formation sanitaire. IREEP devra se concentrer sur des CSA et éventuellement de petits CSC. Le principe est qu'il ne devrait pas y avoir plus de 20 patients fréquentant la formation sanitaire par jour. Au-delà, il sera difficile de réaliser l'enquête sortie de patients.

Dans les formations sanitaires sélectionnées, les différentes étapes de cette enquête médicaments sont donc les suivantes :

1. SELECTION DE LA FORMATION SANITAIRE CONCERNEE.

On a évoqué plus haut les conditions de cette sélection.

2. ENQUETE SUR LA FORMATION SANITAIRE (dans le cadre de l'enquête 2.1)

L'enquêteur chargé de l'enquête 2.1 devra profiter du temps passé avec le directeur ou l'infirmière en chef pour :

- identifier les personnes chargées des commandes et de la gestion de la pharmacie ;
- Elle n'existe pas toujours, on a demandé à Pharmaction de nous fournir une liste plus ou moins standard que les enquêteurs auront sur eux.

3. ENQUETES MEDICAMENTS A REALISER LE PREMIER JOUR

Rappelons que 4 instruments devront être utilisés :

- une mesure de l'inventaire en début et en fin de journée = 1 enquêteur ;
- une synthèse des prescriptions faites dans la journée = 1 enquêteur (le même que celui faisant l'inventaire) ;
- une enquête sur la qualité de gestion des médicaments = 1 enquêteur ;
- des enquêtes pour tous les patients sortants = 2 enquêteurs.

4. ENQUETES MEDICAMENTS A REALISER LE DEUXIEME ET LE TROISIEME JOUR

Les mêmes instruments seront utilisés, à l'exception de l'enquête sur la qualité de gestion des médicaments (qui aura déjà été faite).

5. ENQUETE SUR LES PRIX PRATIQUEES DANS LES OFFICINES OU SUR LE MARCHE PARALLELE

Cette enquête peut être réalisée n'importe quel jour après l'étape 2 (lorsque la liste des médicaments les plus consommés est établie). Un seul enquêteur devrait suffire.

La séquence générale est présentée en partie 1.3 du présent document.

Annexe 3 :

Enquête sur l'absentéisme

Rappelons qu'il s'agit ici d'une enquête sur les causes de l'absentéisme et sur l'absentéisme injustifié. Il ne s'agit pas de dénoncer telle ou telle personne, encore moins si son absence est justifiée (par exemple, dans le cas d'un repos suivant une garde).

Pour limiter les risques de conflit, il est proposé aux enquêteurs de suivre la séquence suivante :

1. DECOMPTE VISUEL DES PERSONNES PRESENTES

A partir de 8h précise, les enquêteurs devront identifier toutes les personnes présentes et leur demander leur nom, en précisant qu'il s'agit d'une enquête de présence.

2. ETABLISSEMENT DE LA LISTE DES PERSONNELS et OBTENTION DES INFORMATIONS SUR LA JUSTIFICATION DES ABSENCES

Les enquêteurs devront ensuite rencontrer le directeur ou l'infirmière en chef et établir avec lui (ou elle) la liste nominative des personnels affectés normalement à cet établissement.

Ils devront ensuite pointer chacun des absents sur la liste et demander une justification de cette absence (voir questionnaire).

3. ENQUETE DE L'APRES-MIDI

Le même jour à 15h précise, les enquêteurs devront re-pointer (visuellement) les présents. Ils devront à nouveau revenir vers le directeur (ou l'infirmière en chef) pour obtenir une justification des absences pour les personnes présentes le matin mais absentes l'après-midi.

Les enquêteurs ne devront évidemment pas prévenir le matin de leur nouvelle visite l'après-midi.