

## ÉVALUATION ARC DE L'ÉTABLISSEMENT POUR LES SITES PRIORITAIRES À HAUT VOLUME D'ACTIVITÉ

**Instructions relatives à la collecte de données pour le module 1 :** Entretien approfondi avec les responsables du personnel infirmier/des sages-femmes dans le but d'évaluer la mise en œuvre et la qualité des services de PTME et des soins liés au VIH pédiatrique dispensés par le personnel infirmier et les sages-femmes

### Informations générales

- Ce module comprend un entretien en personne mené individuellement par au moins un « informant clé » (personne(s) disposant de connaissances spéciales sur les questions abordées dans l'entretien). Dans ce cas, les informants clés sont les responsables et les superviseurs cliniques du personnel infirmier et des sages-femmes qui fournissent des services de PTME et des soins liés au VIH pédiatrique dans l'établissement de santé sélectionné.
- La participation des superviseurs n'est pas obligatoire. S'ils choisissent de ne pas participer, il n'y aura aucune répercussion sur leur travail, maintenant ou plus tard. S'ils choisissent de participer, ils peuvent à tout moment ne pas répondre à une question donnée.
- L'entretien ne devrait pas prendre plus de 2 heures.
- L'entretien vise à recueillir, chaque année, des informations. À ce titre, il pourra être demandé, dans un an environ, au(x) superviseur(s) de participer à un entretien de suivi.

### Directives en vue de se préparer à l'entretien

- 1) *Avant de vous rendre à l'établissement de santé*, veuillez consulter **toutes** les informations contenues ci-après, **toutes** les informations contenues dans la page de participation volontaire et **toutes** les rubriques du guide d'entretien. Pour toutes questions particulières au sujet du questionnaire, veuillez contacter le membre du Quad ARC de votre pays en charge de cette évaluation (et si vous êtes cette personne, contactez le membre de la faculté ARC travaillant avec votre équipe nationale ARC).
- 2) *Avant de vous rendre dans l'établissement de santé*, inscrivez le nom et l'adresse électronique du responsable de l'évaluation de l'établissement ARC aux lignes prévues à cet effet situées en bas de la page d'information de participation volontaire. Inscrivez également le nom, l'institution et l'adresse électronique du membre du Quad ARC du pays désigné comme point de contact pour l'évaluation. Si la même personne remplit ces rôles (un membre de l'équipe du Quad ARC), il convient de remplir uniquement la dernière de ces deux lignes.
- 3) *Avant de vous rendre à l'établissement de santé*, contactez le bureau administratif de l'établissement afin de savoir quel sera/quels seront le ou les superviseur(s) invité(s) à participer à un entretien approfondi et à quel moment ces entretiens auront lieu. Tous les responsables ou superviseurs du personnel infirmier ont le droit de participer ; ces derniers font partie du personnel de l'établissement et travaillent au jour le jour directement avec le personnel infirmier et les sages-femmes, gérant des questions telles que la performance clinique et la qualité des soins, les horaires de travail, la charge de travail, etc. L'objectif consiste à mener des entretiens personnels approfondis avec deux ou trois responsables au total ; il n'est pas nécessaire que tous les participants soient infirmiers ou sages-femmes mais au moins l'un d'entre eux devrait exercer cette profession, dans la mesure du possible.

*Remarque :* Un superviseur remplissant une fonction d'infirmier, infirmière ou sage-femme au sein de l'établissement *autre* son poste de supervision peut participer à l'entretien, mais *ne sera*

*pas* en mesure de participer au questionnaire à l'intention du personnel infirmier et des sages-femmes (Module 2 de l'évaluation).

- 4) *Avant de vous rendre à l'établissement de santé*, demandez également si le français est parlé couramment et quelle est la langue préférée des superviseurs invités à participer. Si l'un quelconque des superviseurs sélectionnés ne parle pas le français couramment, traduisez la page de participation volontaire dans la langue préférée et utilisez cette version. Une traduction du guide d'entretien n'est pas requise mais les membres de l'équipe d'évaluation de l'établissement doivent se tenir prêts à mener l'entretien de vérification approfondi dans la langue préférée du participant.
- 5) *À l'arrivée dans l'établissement de santé*, confirmez l'identité des superviseurs qui seront invités à participer et arrangez-vous avec le personnel de l'établissement afin de trouver un lieu privé où mener l'entretien. Ce lieu doit permettre de limiter les interruptions et distractions, et mettre le superviseur à l'aise pour répondre aux questions.
- 6) *À l'arrivée dans l'établissement de santé*, imprimez des copies papier du guide d'entretien pour chaque entretien que vous mènerez. Tout d'abord, sur la ligne correspondant à « Nom de l'établissement » (coin droit supérieur sur chaque page), inscrivez le nom abrégé de l'établissement de santé. Vous pouvez choisir comment abréger le nom. Veillez toutefois à ce que la même abréviation apparaisse en haut de chaque page et que chaque copie de toutes les pages comporte la même abréviation. Par exemple, si l'établissement de santé s'appelle « Hôpital de référence Saint-François », vous pouvez inscrire « Saint-François » en haut de chaque page.

Ensuite, pour chaque entretien individuel prévu au sein de l'établissement, inscrivez le numéro de l'entretien sur chaque page du guide d'entretien (si la ligne correspondant à « Numéro d'entretien » en-deçà du nom de l'établissement. Par exemple, pour le premier entretien, inscrivez « 1 » sur la ligne prévue à cet effet pour chaque page ; pour le deuxième entretien, inscrivez « 2 » sur la ligne prévue à cet effet pour chaque page ; etc. NE PAS créer de liste séparée liant le nom des participants à ces numéros.

### **Directives relatives à l'entretien**

- 1) *Avant de démarrer l'entretien*, confirmez la langue préférée du superviseur et prévoyez de présenter la page de participation volontaire et de mener l'entretien dans cette langue. Au cas peu probable d'importantes barrières linguistiques, arrêtez tout. Dans la mesure du possible, essayez d'identifier un autre membre de l'équipe d'évaluation capable d'expliquer le principe de participation volontaire et de mener l'entretien dans cette langue.
- 2) *Avant de démarrer l'entretien de groupe*, passez en revue la page de consentement éclairé en compagnie du superviseur. Répondez aux questions que le superviseur peut avoir et remettez-lui la page d'information en cas de questions par la suite. Assurez-vous que le superviseur souhaite bien participer. S'il ou elle est d'accord, poursuivez avec le guide d'entretien en page 1. Sinon, remerciez le superviseur et arrêtez-vous.
- 3) Démarrez l'entretien en recueillant toutes les informations relatives à l'entretien sur l'établissement dans la première partie, en commençant par la question 1.1. **N'inscrivez le nom des participants à AUCUN endroit du guide d'entretien.** Enregistrez toutes les réponses du participant en l'inscrivant dans l'espace prévu à cet effet (situé dans la colonne de droite du guide d'entretien). Veillez à écrire lisiblement de façon à ce que toutes les réponses puissent être comprises facilement.

- 4) Lorsque vous avez terminé la première partie, passez à la deuxième, lisez tout d'abord le paragraphe au début de cette section (bas de la page 1), puis poursuivez avec la question 2.1.
- 5) Lorsque la réponse est « Oui », « Non » ou « Ne sais pas », cochez une SEULE case reflétant au mieux la réponse du participant.
- 6) Prêtez une attention toute particulière aux questions de suivi posées *après* la réponse à la question initiale. Ces questions apparaissent dans la colonne de droite et font suite aux options « Oui », « Non » et « Ne sais pas », et dépendent de la réponse initiale du participant. Par exemple, la question de suivi pour 2.3 (« Durant quels jours de la semaine ces services sont-ils fournis ? ») doit être posée uniquement si le participant a répondu « Non » à la question initiale dans la colonne de gauche.
- 7) Lorsque vous rencontrez des questions commençant avec « *Veillez décrire* », inscrivez les points essentiels de la réponse du participant dans la case prévue à cet effet. Si les réponses sont longues, résumez les points essentiels au mieux de vos capacités. *Remarque* : Le cas échéant, vous pouvez utiliser le dos de la page pour y inscrire des notes supplémentaires. Veillez à y joindre le numéro de la question correspondante.
- 8) Lorsque vous avez terminé la deuxième partie, passez à la troisième, lisez tout d'abord le paragraphe au début de cette section, puis poursuivez avec la question 3.1.
- 9) Pour les questions 3.1, 3.3 et 3.5, laissez tout d'abord le participant y répondre sans poser d'autres questions. Une fois que le participant a fourni sa réponse initiale *et que vous l'avez notée en tant que réponse initiale*, vous pouvez choisir de poser brièvement quelques questions supplémentaires pour connaître son opinion au sujet de certains sujets indiqués dans le guide au bas de la page 5. Vous déciderez de procéder de la sorte selon le temps dont vous disposez pour terminer l'entretien et si vous pensez que les sujets en question doivent être approfondis.
- 10) Les questions 3.7 et 3.8 comprennent une question supplémentaire pour solliciter une réponse plus approfondie à la question initiale dans la colonne de gauche. Utilisez ces questions supplémentaires selon le besoin.
- 11) Une fois la troisième partie terminée, passez à la quatrième, en commençant par la question 4.1. Il s'agit de la dernière partie du guide d'entretien.
- 12) Si le participant a répondu « Je ne sais pas » aux questions 2.1, 2.7 ou 2.12, demandez-lui s'il ou elle peut obtenir ces informations en consultant le registre de l'établissement de santé. S'il est possible d'obtenir rapidement les données, indiquez la ou les réponses dans l'espace prévu à cet effet à la fin du guide (page 9).
- 13) Une fois l'entretien terminé, remerciez le superviseur de son temps et de sa participation et rappelez-lui la personne à contacter en cas de questions supplémentaires ou de préoccupations.
- 14) Inscrivez vos notes ou observations au sujet de l'entretien dans l'espace fourni à cet effet à la fin du guide (page 9). Ces notes devraient indiquer votre impression générale sur l'entretien, toutes difficultés rencontrées lors de l'entretien (y compris des questions prêtant à confusion) et tout sujet que le participant semblait avoir à cœur ou qui semblait plus important que d'autre.
- 15) Assurez-vous de conserver le formulaire d'entretien en lieu sûr jusqu'à ce que vous puissiez le placer en toute sécurité dans un meuble fermé à clé dans votre bureau ou dans le bureau d'un membre de l'équipe qui a été désigné pour recueillir ces formulaires. Les formulaires dûment remplis doivent être scannés dès que possible et enregistrés sur un ordinateur protégé par mot de passe.

### **Conseils pour mener un entretien qualitatif avec des informants clés**

- Ne posez qu'une seule question à la fois.
- Posez toutes les questions et inscrivez les réponses, sauf si le participant demande d'ignorer une question, auquel cas vous pouvez inscrire « ignorée » dans l'espace fourni à cet effet.
- Si vous pensez avoir besoin de plus d'informations sur un sujet donné, vous pouvez poser les questions suivantes au participant « Pourquoi en est-il ainsi ? » ou « Expliquez davantage... ».
- N'exprimez pas vos idées ou opinions personnelles sur les sujets ou les questions débattues.

### **Recours à une compensation financière**

Si votre budget pour l'évaluation de l'établissement le permet, vous pouvez offrir aux participants une petite somme d'argent (tout en étant raisonnable) en compensation de leur temps et effort. Par exemple, vous pouvez songer à compenser les participants au même taux de compensation pour leur travail dans l'établissement. Les membres du Quad national ARC devront décider si une compensation financière est offerte ou non, et cette décision devra être convenue avec la direction de l'établissement, avant la collecte des données. Conformément à cet accord, les fonds éventuels devront être distribués immédiatement après l'évaluation (ou le module respectif) et avant de quitter l'établissement.