



# 22 QUESTIONS SUR LA QUALITE DES SOINS : QUESTIONNAIRE ET MANUEL DE COLLECTE DES DONNEES

Pour plus d'informations sur la validation de ce questionnaire :

Jain, Aparna et al. 2019. "[Validation of two quality of care measures: results from a longitudinal study of reversible contraceptive users in India.](#)" *Studies in Family Planning* 50(2): 179–193 doi: 10.1111/sifp.12093

Les questions sur la qualité des soins dans cet outil sont basées sur des questions qui ont été utilisées dans des études précédentes menées par le Population Council et qui ont montré leur relation avec la continuation de la contraception. Le manuel de la collecte de données a été élaboré par l'Evidence Project et l'Institut Supérieur des Sciences de la Population du Burkina Faso.

Le Projet Evidence est rendu possible grâce au généreux support du Peuple Américain à travers l'Agence des Etats Unis pour le Développement International (USAID) sous les termes de l'accord de coopération no. AID-OAA-A-13-00087. Les contenus de cette présentation sont la seule responsabilité du Projet Evidence et ne reflètent pas nécessairement les points de vue de l'USAID ou du Gouvernement des Etats Unis.

Le Projet Evidence utilise la science de la mise en œuvre—la production, traduction, et utilisation stratégiques d'évidences—pour renforcer et mettre à l'échelle des programmes de planification familiale et de santé de la reproduction afin de réduire les grossesses non désirées partout dans le monde. Le Projet Evidence est dirigé par le Population Council.

Citation suggérée : Le Projet Evidence. 2020. « 22 questions sur la qualite des soins : questionnaire et manuel de collecte des donnees. » Washington, DC: Population Council, Le Projet Evidence.

© 2020 The Population Council, Inc.

## LE PROJET EVIDENCE

Population Council

4301 Connecticut Ave. NW | Washington, DC 20008

tel: +202 237 9400 | [evidenceproject@popcouncil.org](mailto:evidenceproject@popcouncil.org)

<http://evidenceproject.popcouncil.org/>

## QUESTIONNAIRE EN 22 QUESTIONS SUR LA QUALITÉ DES SOINS

<b>DÉCLARATION DE LA QUALITÉ DU PROCESSUS</b>				
<b>Enquêteur : Dites « J'aimerais vous poser plusieurs questions au sujet de la consultation que vous venez d'avoir avec le prestataire. Veuillez répondre aux questions suivantes concernant la conversation que vous venez d'avoir avec le prestataire. »</b>				
<b>Entourez la réponse, ne pas la laissez vide</b>				
N°	Questions et filtres	Réponses	Code	Passer à
101	Diriez-vous que le prestataire s'est bien occupé de vous ?	Oui Non	01 02	
102	Le prestataire vous a-t-il demandé si vous aviez des questions ?	Oui Non	01 02	
103	Le prestataire a-t-il répondu à <b>toutes</b> vos questions avec satisfaction ?	Oui Non	01 02	
104	Pendant votre consultation avec le prestataire, pensez-vous que les autres clientes pouvaient vous voir ?	Oui Non	01 02	
105	Pendant votre consultation avec le prestataire, pensez-vous que les autres clientes pouvaient entendre ce que vous disiez ?	Oui Non	01 02	
106	Pensez-vous que les informations que vous avez partagées sur vous-même avec le prestataire resteront confidentielles ?	Oui Non	01 02	
107	Le prestataire a-t-il demandé si vous souhaitez avoir un enfant ou d'autres enfants ?	Oui Non	01 02	
108	Le prestataire a-t-il demandé quand vous souhaitez avoir un enfant ou d'autres enfants ?	Oui Non	01 02	
109	Le prestataire vous a-t-il demandé si vous avez déjà utilisé une méthode de planification familiale dans le passé ?	Oui Non	01 02	
110	Le prestataire vous a-t-il demandé si vous préférée une méthode de planification familiale ?	Oui Non	01 02	
111	Le prestataire vous a-t-il offert des informations sur les différentes méthodes de planification familiale ?	Oui Non	01 02	
112	Le prestataire vous a-t-il présenté des méthodes qui protègent contre le VIH/SIDA et les IST ?	Oui Non	01 02	

113	Le prestataire vous a-t-il fourni des informations tout en encourageant fortement une méthode par rapport aux autres ?	Oui Non	01 02	
114	Le prestataire a-t-il décrit comment utiliser la méthode de votre choix ?	Oui Non	01 02	
115	Le prestataire a-t-il décrit comment fonctionne la méthode de votre choix ?	Oui Non	01 02	
116	Le prestataire a-t-il décrit les effets secondaires ou des problèmes éventuels de la méthode de votre choix ?	Oui Non	01 02	
117	Le prestataire vous a-t-il dit ce que vous devriez faire si vous ressentez des effets secondaires ou des problèmes avec la méthode de votre choix ?	Oui Non	01 02	
118	Le prestataire vous a-t-il parlé des signes avant-coureurs (événements indésirables graves) de la méthode de votre choix ?	Oui Non	01 02	
119	Le prestataire vous a-t-il informé quand vous devriez retourner au centre de santé pour une visite de suivi ?	Oui Non	01 02	
120	Le prestataire vous a-t-il informé sur la possibilité de changer de méthode de planification familiale si la méthode que vous avez choisie ne vous était pas adaptée ?	Oui Non	01 02	
121	Le prestataire vous a-t-il informé sur d'autres sources d'approvisionnement pour la planification familiale ?	Oui Non	01 02	
122	Le prestataire vous a-t-il donné une carte de rendez-vous pour la visite de suivi ?	Oui Non	01 02	

## MANUEL DE COLLECTE DES DONNEES : 22 QUESTIONS SUR LA QUALITE DES SOINS

<b>DÉCLARATION DE LA QUALITÉ DU PROCESSUS</b>	
Préambule	<b>Dites « J'aimerais vous poser plusieurs questions au sujet de la consultation que vous venez d'avoir avec le prestataire. Veuillez répondre aux questions suivantes concernant la conversation que vous venez d'avoir avec le prestataire. »</b>
Instructions	<p>Il n'y a pas de modèle de saut dans cette section, donc toutes les questions doivent être posées à chaque répondante.</p> <p>Ces questions concernent le prestataire qui a fait le counseling la répondante en matière de planification familiale et qui lui a fourni une méthode contraceptive. Le prestataire peut être un médecin ou une infirmière mais ne doit pas être un agent de santé de première ligne ou un agent de santé communautaire car les personnes interrogées obtiennent une méthode de planification familiale dans un établissement.</p> <p>Ces questions s'inscrivent dans quatre domaines de la qualité des soins :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Des soins humanisés: ce domaine englobe les relations interpersonnelles entre le prestataire de soins et la cliente et comprend le traitement des clientes avec dignité et respect et la garantie de la confidentialité et de l'intimité audiovisuelle.</li> <li>2) Sélection de la méthode : consiste à demander à la cliente des informations sur ses intentions en matière de procréation, sa situation familiale, l'utilisation antérieure de contraceptifs et la méthode préférée, et à fournir des informations par le prestataire sur les différentes méthodes de PF pour répondre aux besoins des clients.</li> <li>3) Utilisation efficace de la méthode choisie : comprend des informations données par le prestataire à la cliente sur la manière d'utiliser la méthode, les effets secondaires potentiels, la manière de gérer les effets secondaires s'ils se produisent, et les signes d'avertissement de la méthode (effets indésirables graves).</li> <li>4) Continuité de l'utilisation des contraceptifs et des soins : comprend les informations données aux clientes sur le moment où elles doivent revenir pour le suivi, les autres sources d'approvisionnement en PF et la possibilité de passer à une autre méthode si la méthode actuelle devient inadaptée.</li> </ol> <p>Le choix de la méthode, l'utilisation efficace et la continuité de l'utilisation des contraceptifs et des soins reflètent l'échange d'informations entre le prestataire et le client.</p>
Notes :	

<b>Question 101</b>	<b>Diriez-vous que le prestataire s'est bien occupé de vous ?</b>
<b>Instructions</b>	<p>L'objectif de cette question est d'évaluer si la personne interrogée a eu le sentiment d'être bien traitée par le prestataire. C'est ainsi qu'elle évaluerait généralement le comportement du prestataire à son égard tout au long de la consultation. Cette question relève du domaine des soins humanisés.</p> <p>Il s'agit uniquement d'une question oui/non. Il n'y a pas de réponse « je ne sais pas » .</p>
<b>Notes :</b>	

<b>Question 102</b>	<b>Le prestataire vous a-t-il demandé si vous aviez des questions ?</b>
<b>Instructions</b>	<p>L'objectif de cette question est de comprendre si le prestataire a donné à la personne interrogée la possibilité de poser une ou plusieurs questions lors de la consultation.</p> <p>Certains prestataires ne demandent pas aux clients s'elles ont des questions et se contentent de fournir des informations sans discussion ni échange d'informations. L'un des aspects de l'échange d'informations consiste à permettre aux clientes de poser des questions sur les informations qui leur ont été données, en particulier s'il y a quelque chose qui n'est pas clair ou qui doit être expliqué encore. Même si la cliente a l'impression de ne pas avoir de questions, le prestataire doit quand même lui demander de confirmer.</p> <p>Cette question relève du domaine des soins humanisés.</p> <p>Il s'agit uniquement d'une question oui/non. Il n'y a pas de réponse « je ne sais pas » .</p>
<b>Notes :</b>	

<b>Question 103</b>	<b>Le prestataire a-t-il répondu à TOUTES vos questions avec satisfaction ?</b>
<b>Instructions</b>	<p>L'objectif de cette question est de comprendre si la cliente était satisfaite des informations que le prestataire a données en réponse à ses questions. Cela s'applique à toutes les questions qu'elle a pu poser lors de la consultation. Il y a trois possibilités de réponse à cette question :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oui</li> <li>2. Non</li> </ol> <p>Encerclez Oui si le prestataire a répondu à TOUTES les questions des clients à sa satisfaction. Si le prestataire a répondu à certaines questions à sa satisfaction, mais pas à d'autres, alors encerclez Non. Cette question relève du domaine des soins humanisés.</p>
<b>Notes :</b>	

<b>Question 104</b>	<b>Pendant votre consultation avec le prestataire, pensez-vous que les autres clientes pouvaient vous voir ?</b>
<b>Instructions</b>	<p>L'objectif de cette question est de comprendre si la consultation avec le prestataire a été effectuée dans un lieu privé où aucun autre client ou patient de l'établissement ne pouvait voir la personne interrogée pendant sa consultation avec le prestataire. Parfois, les consultations ont lieu dans une pièce fermée avec une porte, d'autres fois, il peut n'y avoir qu'un rideau. L'aspect principal est de savoir si d'autres personnes qui se rendent dans l'établissement pour obtenir des services pourraient voir la répondante et le prestataire en interaction.</p> <p>Les autres prestataires qui pourraient être présents dans la pièce pour prendre la température ou la tension artérielle ne comptent pas ici. Cette question relève du domaine des soins humanisés.</p> <p>Il s'agit uniquement d'une question oui/non. Il n'y a pas de réponse « je ne sais pas » .</p>
<b>Notes :</b>	

<b>Question 105</b>	<b>Pendant votre consultation avec le prestataire, pensez-vous que les autres clientes pouvaient entendre ce que vous disiez ?</b>
<b>Instructions</b>	<p>L'objectif de cette question est de voir si la consultation a été menée dans un lieu où aucun autre client ne pouvait entendre ce qui se disait entre le prestataire et le client. Cela permettrait de s'assurer que les informations personnelles ou privées que la cliente souhaite partager avec le prestataire ne sont pas entendues par les autres clients ou patients de l'établissement.</p> <p>Parfois, les consultations peuvent se dérouler derrière un rideau fermé, mais les voix peuvent voyager au-delà de l'espace où la consultation a lieu. Dans ce cas, la répondante peut alors avoir le sentiment que sa voix pourrait être entendue par d'autres clients. Cette question relève du domaine des soins humanisés</p> <p>Il s'agit uniquement d'une question oui/non. Il n'y a pas de réponse « je ne sais pas » .</p>
<b>Notes :</b>	

<b>Question 106</b>	<b>Pensez-vous que les informations que vous avez partagées sur vous-même avec le prestataire resteront confidentielles ?</b>
<b>Instructions</b>	<p>L'objectif de cette question est de comprendre si les répondantes ont le sentiment que leurs informations resteront confidentielles par le prestataire et que ce dernier ne partagera avec personne d'autre les informations dont ils ont discuté ou toute autre information concernant la répondante. Cela inclut les membres de la famille de la personne interrogée, les autres clients qui demandent des services à l'établissement, et les autres prestataires/infirmières ou le personnel hospitalier qui ne sont pas impliqués dans les soins de la personne interrogée. Cette question relève du domaine des soins humanisés.</p> <p>Il s'agit uniquement d'une question oui/non. Il n'y a pas de réponse « je ne sais pas » .</p>
<b>Notes :</b>	

<b>Question 107</b>	<b>Le prestataire a-t-il demandé si vous souhaitez avoir un enfant ou d'autres enfants ?</b>
<b>Instructions</b>	<p>L'objectif de cette question est de comprendre si le prestataire a interrogé la répondante sur ses intentions en matière de fécondité en ce qui concerne le fait de vouloir un enfant (si elle n'en a pas) ou de vouloir des enfants supplémentaires (si elle a déjà au moins un enfant). Si le prestataire a posé cette question, c'est une indication qu'il pourrait utiliser pour aider la répondante à faire un choix approprié de méthode de planification familiale. Cette question relève du domaine de la sélection de la méthode.</p> <p>Par exemple, si elle ne veut pas d'un autre enfant, le prestataire peut discuter du DIU (qui peut être utilisé pendant plus longtemps que les injectables ou les pilules).</p> <p>Il s'agit uniquement d'une question oui/non. Il n'y a pas de réponse « je ne sais pas » .</p>
<b>Notes :</b>	

<b>Question 108</b>	<b>Le prestataire a-t-il demandé quand vous souhaitez avoir un enfant ou d'autres enfants ?</b>
<b>Instructions</b>	<p>C'est la deuxième question relative aux intentions de fécondité qui permet de savoir si un prestataire a demandé à la personne interrogée quand elle souhaitait avoir un enfant (s'il s'agit de son premier enfant) ou le prochain enfant (si elle a déjà au moins un enfant). Cette question relève du domaine de la sélection de la méthode.</p> <p>Il s'agit uniquement d'une question oui/non. Il n'y a pas de réponse « je ne sais pas » .</p>
<b>Notes :</b>	

<b>Question 109</b>	<b>Le prestataire vous a-t-il demandé si vous avez déjà utilisé une méthode de planification familiale dans le passé ?</b>
<b>Instructions</b>	L'objectif de cette question est de voir si le prestataire a examiné l'utilisation antérieure de la méthode contraceptive de la répondante, car cela indiquerait que le prestataire obtient de la répondante un historique complet et détaillé de l'utilisation de la méthode. Cette question relève du domaine de la sélection de la méthode.  Il s'agit uniquement d'une question oui/non. Il n'y a pas de réponse « je ne sais pas » .
<b>Notes :</b>	

<b>Question 110</b>	<b>Le prestataire vous a-t-il demandé si vous préférez une méthode de planification familiale ?</b>
<b>Instructions</b>	Cette question vise à comprendre si le prestataire a demandé à la répondante quelle méthode de planification familiale elle souhaitait ou préférerait utiliser. Bien qu'ils puissent parler de nombreuses méthodes au cours de la consultation ou que la répondante puisse venir à la visite avec une méthode de PF en tête, la recherche des préférences de la répondante est un élément important du counseling en matière de planification familiale. Cette question relève du domaine de la sélection de la méthode.  Il s'agit uniquement d'une question oui/non. Il n'y a pas de réponse « je ne sais pas » .
<b>Notes:</b>	

<b>Question 111</b>	<b>Le prestataire vous a-t-il donné des informations sur les différentes méthodes de planification familiale ?</b>
<b>Instructions</b>	<p>C'est une question importante car elle permet de savoir si le prestataire a donné des informations sur les différentes méthodes de planification familiale. Le fait de recevoir des informations sur les différentes méthodes permet à la répondante de faire un choix informé, même si elle se présente à la consultation avec une méthode en tête. Cette question relève du domaine de la sélection de la méthode.</p> <p>Il s'agit uniquement d'une question oui/non. Il n'y a pas de réponse « je ne sais pas » .</p>
<b>Notes :</b>	

<b>Question 112</b>	<b>Le prestataire vous a-t-il présenté des méthodes qui protègent contre le VIH/SIDA et les IST ?</b>
<b>Instructions</b>	<p>L'objectif de cette question est de comprendre si le prestataire a intégré les informations sur le VIH et les IST dans le counseling en matière de PF.</p> <p>Seuls les préservatifs protègent contre la transmission du VIH et des IST en plus de la grossesse. Toutes les autres méthodes contraceptives modernes ne protègent pas contre le VIH et les IST. Afin de se protéger contre le VIH et les IST, une cliente de PF devrait également utiliser des préservatifs en plus de sa méthode de PF. Cette question relève du domaine de la sélection de la méthode.</p> <p>Il s'agit uniquement d'une question oui/non. Il n'y a pas de réponse « je ne sais pas » .</p>
<b>Notes :</b>	

<b>Question 113</b>	<b>Le prestataire vous a-t-il fourni des informations tout en encourageant fortement une méthode par rapport aux autres ?</b>
<b>Instructions</b>	<p>L'objectif de cette question est de comprendre si le prestataire encourage ou promeut une méthode de PF par rapport aux autres. Les prestataires peuvent certainement suggérer une méthode de planification familiale étant donné les désirs et préférences des répondants en matière de fécondité et leurs expériences passées dans ce domaine. Mais s'ils encourageaient plus fortement, presque au point de pousser, c'est ce que la question cherche à déterminer. Cette question relève du domaine de la sélection de la méthode.</p> <p>Il s'agit uniquement d'une question oui/non. Il n'y a pas de réponse « je ne sais pas » .</p>
<b>Notes :</b>	

<b>Question 114</b>	<b>Le prestataire a-t-il décrit comment utiliser la méthode de votre choix ?</b>
<b>Instructions</b>	<p>L'objectif de cette question est de comprendre si le prestataire a dit à la répondante comment utiliser la méthode qu'elle a choisie lors de la consultation. Cette question porte spécifiquement sur la méthode de planification familiale que la personne interrogée a choisie.</p> <p>L'attente est que le prestataire lui dise comment utiliser la méthode qu'elle a choisie. Par exemple, prendre une pilule tous les jours à la même heure, que faire si vous oubliez une dose ou comment utiliser les différentes pilules colorées du paquet. Cette question relève du domaine de la sélection de la méthode.</p> <p>Il s'agit uniquement d'une question oui/non. Il n'y a pas de réponse « je ne sais pas » .</p>
<b>Notes :</b>	

<b>Question 115</b>	<b>Le prestataire a-t-il décrit comment fonctionne la méthode de votre choix ?</b>
<b>Instructions</b>	<p>L'objectif de cette question est de comprendre si le prestataire a discuté du fonctionnement de la méthode choisie par la répondante. Cela inclut son efficacité, la durée pendant laquelle elle empêche la grossesse et les aspects biologiques de la manière dont la méthode empêche l'ovulation. Cette question relève du domaine de la sélection de la méthode.</p> <p>Il s'agit uniquement d'une question oui/non. Il n'y a pas de réponse « je ne sais pas » .</p>
<b>Notes:</b>	

<b>Question 116</b>	<b>Le prestataire a-t-il décrit les effets secondaires ou des problèmes éventuels de la méthode de votre choix ?</b>
<b>Instructions</b>	<p>Cette question vise à comprendre ce que le prestataire a dit à la répondante sur la méthode choisie et si cela comprenait des informations sur les effets secondaires potentiels ou les problèmes associés à la méthode choisie. Nous ne sommes pas intéressés par les effets secondaires réels qui ont été communiqués, mais par le fait que les informations sur les effets secondaires ont été ou non partagées avec la répondante. Cette question relève du domaine de la sélection de la méthode.</p> <p>Cette question est spécifique à la méthode que la répondante a choisie.</p> <p>Il s'agit uniquement d'une question oui/non. Il n'y a pas de réponse « je ne sais pas » .</p>
<b>Notes :</b>	

<b>Question 117</b>	<b>Le prestataire vous a-t-il dit ce que vous devriez faire si vous ressentez des effets secondaires ou des problèmes avec la méthode de votre choix ?</b>
<b>Instructions</b>	L'objectif de cette question est de comprendre si le prestataire a dit à la répondante ce qu'elle devait faire en cas d'effets secondaires ou de problèmes. Il ne s'agit pas de signes d'alerte ou d'effets indésirables graves, mais d'effets secondaires attendus lors de l'utilisation de la méthode. Cette question relève du domaine de la sélection de la méthode.  Il s'agit uniquement d'une question oui/non. Il n'y a pas de réponse « je ne sais pas » .
<b>Notes:</b>	

<b>Question 118</b>	<b>Le prestataire vous a-t-il parlé des signes avant-coureurs (événements indésirables graves) de la méthode de votre choix ?</b>
<b>Instructions</b>	Cette question vise à comprendre si le prestataire a discuté avec la répondante des signes avant-coureurs associés à la méthode qu'elle a choisie. Ces signes d'alerte sont des éléments qui obligeraient la répondante à se faire soigner et traiter immédiatement. Cette question relève du domaine de la sélection de la méthode.  Il s'agit uniquement d'une question oui/non. Il n'y a pas de réponse « je ne sais pas » .
<b>Notes :</b>	

<b>Question 119</b>	<b>Le prestataire vous a-t-il informé quand vous devriez retourner au centre de santé pour une visite de suivi ?</b>
<b>Instructions</b>	<p>Pour la plupart des méthodes de PF, il y a un moment où la répondante doit retourner à l'établissement pour des soins de suivi. Cela peut être plus pertinent pour les utilisatrices d'injectables, puisqu'elles doivent retourner à l'établissement pour une réinjection 3 mois plus tard, et moins applicable pour les utilisatrices de pilules, puisqu'elles peuvent se réapprovisionner dans les pharmacies. Pour les utilisatrices d'implants et de DIU, cela comprendrait des informations sur le moment où la répondante doit revenir pour un retrait. Cette question relève du domaine de la continuité de la contraception et des soins.</p> <p>Il s'agit uniquement d'une question oui/non. Il n'y a pas de réponse « je ne sais pas » .</p>
<b>Notes:</b>	

<b>Question 120</b>	<b>Le prestataire vous a-t-il parlé de la possibilité de changer de méthode de planification familiale si la méthode que vous avez choisie ne vous satisfait pas ?</b>
<b>Instructions</b>	<p>Cette question est importante car elle montre si le prestataire a discuté avec la répondante de la possibilité de passer à une autre méthode si elle n'était pas satisfaite de la méthode de PF qu'elle avait choisie au moment de la consultation. Cette question relève du domaine de la continuité de la contraception et des soins.</p> <p>Il s'agit uniquement d'une question oui/non. Il n'y a pas de réponse « je ne sais pas » .</p>
<b>Notes :</b>	

<b>Question 121</b>	<b>Le prestataire vous a-t-il parlé d'autres sources d'approvisionnement pour la planification familiale ?</b>
<b>Instructions</b>	<p>Il existe différents endroits où les répondantes peuvent se réapprovisionner en méthode de PF. Par exemple, les utilisatrices de pilules/condoms peuvent les obtenir auprès d'un agent de santé communautaire ou d'une pharmacie. Une utilisatrice de produits injectables pourrait se rendre dans une clinique privée. L'objectif de cette question est de savoir si le prestataire a indiqué à la répondante d'autres lieux ou endroits (autres que le lieu actuel) où elle pourrait se rendre pour obtenir des services de PF. Cette question relève du domaine de la continuité de la contraception et des soins.</p> <p>Il s'agit uniquement d'une question oui/non. Il n'y a pas de réponse « je ne sais pas » .</p>
<b>Notes :</b>	

<b>Question 122</b>	<b>Le prestataire vous a-t-il donné une carte de rendez-vous pour la visite de suivi ?</b>
<b>Instructions</b>	<p>Généralement, les prestataires fournissent aux femmes des cartes de rendez-vous pour leur rappeler leur visite de suivi. Cette pratique peut être courante dans certains établissements de santé et pas dans d'autres. Si une répondante a reçu une carte de rappel de rendez-vous pour sa prochaine visite, cochez « oui » . Sinon, cochez « non » . Cette question relève du domaine de la continuité de la contraception et des soins.</p> <p>Il s'agit uniquement d'une question oui/non. Il n'y a pas de réponse « je ne sais pas » .</p>
<b>Notes :</b>	