

RÉFÉRENTIEL

ET OUTIL D'AUTO-ÉVALUATION

DE LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL

LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL, PORTE D'ENTRÉE VERS LA QUALITÉ DES SOINS

Dans le cadre du programme TREMPLINS 2 co-financé par l'AFD (2024-2028), Sidaction s'engage plus fortement sur l'**accessibilité** et la **qualité des services** rendus aux personnes vivant avec le VIH et affectées par le VIH dans les associations d'Afrique de l'Ouest et du Centre.

Avec l'ambition de garantir un accès **libre, équitable** et **inclusif** à des soins éthiques et de qualité, Sidaction et ses partenaires ont établi un **référentiel de la qualité de l'accueil**, c'est-à-dire un ensemble de **valeurs partagées** constituant selon eux les conditions d'un tel accès. En effet, les données issues de la littérature montrent qu'un accueil de qualité est déterminant sur le recours aux soins et le suivi des parcours de santé des personnes.

Sur la base de ce référentiel, Sidaction et ses partenaires ont élaboré un **outil d'auto-évaluation** de la qualité de l'accueil. Cet outil, réalisé suivant une démarche **participative**, a pour vocation première de permettre aux structures de s'interroger sur leurs pratiques ; il peut également être mobilisé pour la recherche d'accompagnement externe pour améliorer les points faibles identifiés par le diagnostic.

UN RÉFÉRENTIEL COMMUN POUR LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL

Séminaire de 3 jours à YAOUNDE en Avril 2024 avec 28 participants représentant trois types de structures :

- **Sidaction,**
- **Structures délivrant une offre de soins et de prévention du VIH** (i.e., auprès de la population générale, accompagnant des personnes concernées par le VIH/Sida),
- **Structures délivrant une offre de soins et de prévention spécialisés auprès de certaines populations clés stigmatisées** (personnes usagères de drogues, personnes trans ou HSH).



En partenariat avec



Définir un cadre commun de la qualité de l'accueil



Identifier les outils d'amélioration et d'évaluation de la qualité de l'accueil



Appréhender les indicateurs permettant d'évaluer la qualité de l'accueil



Validation collective du référentiel et des indicateurs en mai 2024

RENFORCEMENT DES COMPÉTENCES SUR LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL :

✓ OBJECTIF ATTEINT

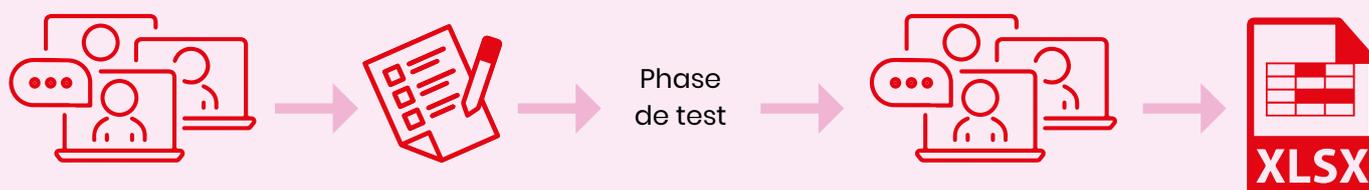
« Avant, je ne pensais pas que je pourrais rassembler mon personnel et parler d'accueil, mais maintenant j'ai eu beaucoup d'idées et je me sens de le faire »

« L'accueil n'est pas une chose aussi simple comme on le pense (..), il y a plein de choses et je souhaite vraiment que cela puisse aboutir à quelque chose de tangible et de concret »

« Je dois avouer qu'au départ, quand on parle de l'accueil, il s'agissait pour moi de définir le circuit du patient et de l'afficher dans les locaux. Mais en fait j'ai compris qu'il s'agit de quelque chose de très long. Je sors avec un outil que je veux déjà capitaliser. Ca a été vraiment très bénéfique pour notre structure, et c'est la suite du travail fait sur Perspectives et Tremplins notamment sur le circuit du patient, et cet atelier vient compléter ces activités ».

CONCEPTION ET VALIDATION DE L'OUTIL

Conception de l'outil d'auto-évaluation de la qualité de l'accueil sur un fichier EXCEL



“L'outil permet de faciliter l'analyse des résultats et aider à la prise de décision. Cet exercice a permis d'échanger [au sein de l'équipe], de gros débats ont eu lieu sur certaines questions.

Nous avons trouvé l'outil très pratique dans son ensemble.

L'analyse des résultats permet tout de suite d'adresser certaines questions pour la prise de décisions efficaces.”