# INSTITUT FAME PEREO STRATEGIES DE MAINTIEN DE LA PERFORMANCE

DR CLAUDE PEAN

6 JUILLET 2011

# Mission

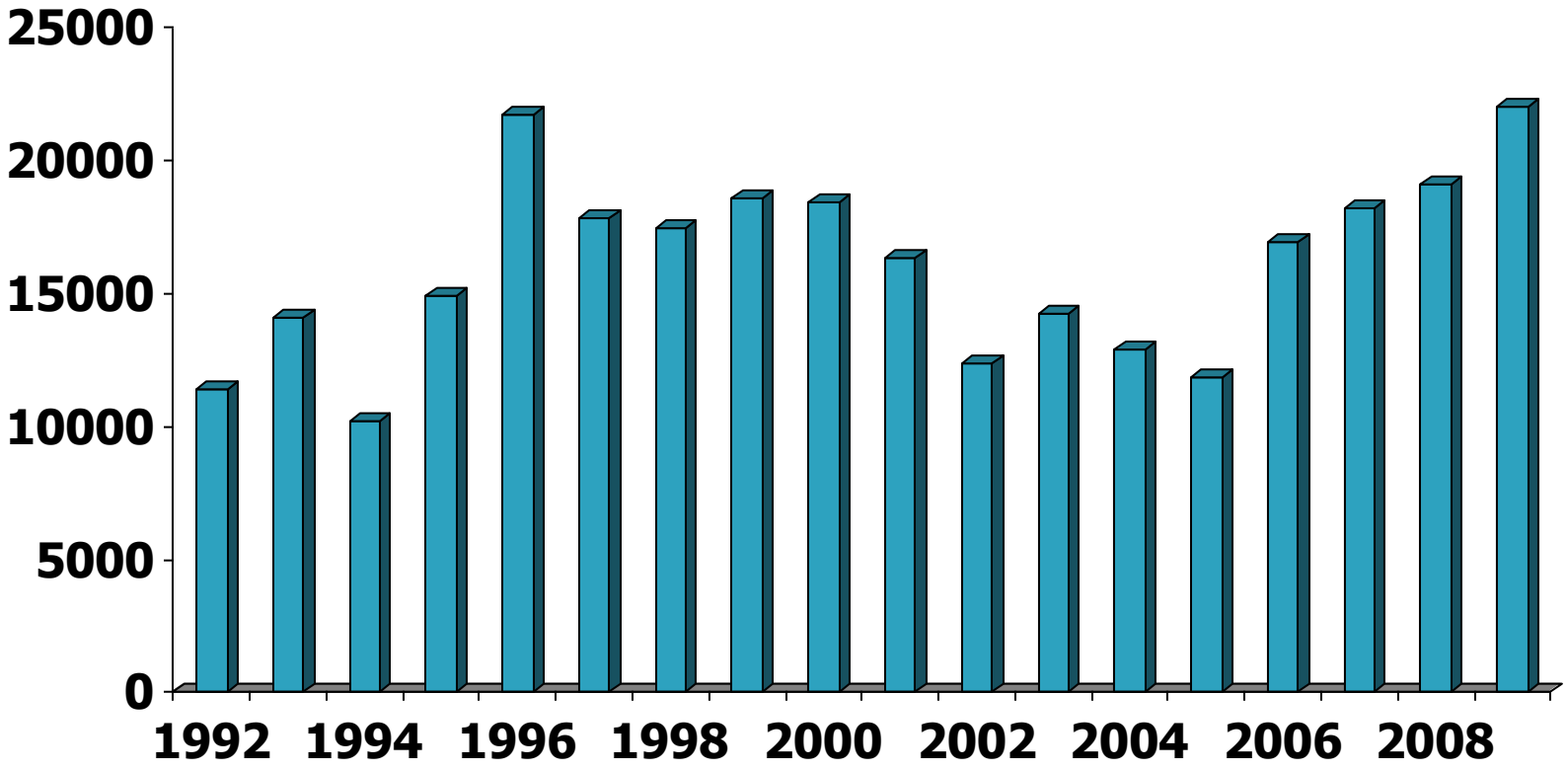
- La promotion et la dispensation des services de haute qualité en dermatologie, léprologie, santé communautaire,VIH/SIDA, santé scolaire, laboratoire, pharmacie.

- Créer un réseau pour la formation, la recherche ; la promotion des services, la mobilisation des ressources et l'échange de l'information.

# Ressources Humaines

| | |
|---|---|
| Médecins | 6 |
| Psychologue | 1 |
| Conseillers | 1 |
| Infirmières | 6 |
| Laborantins | 6 |
| Pharmacie | 5 |
| Agents de terrain | 5 |
| | |
| Administration | 5 |
| Informaticiens | 2 |
| Autre (chauffeur / entretien) | 5 |
| | 42 |

# Nombre de consultations/an (tous départements: 284,852)



# Dommages subis et réponses

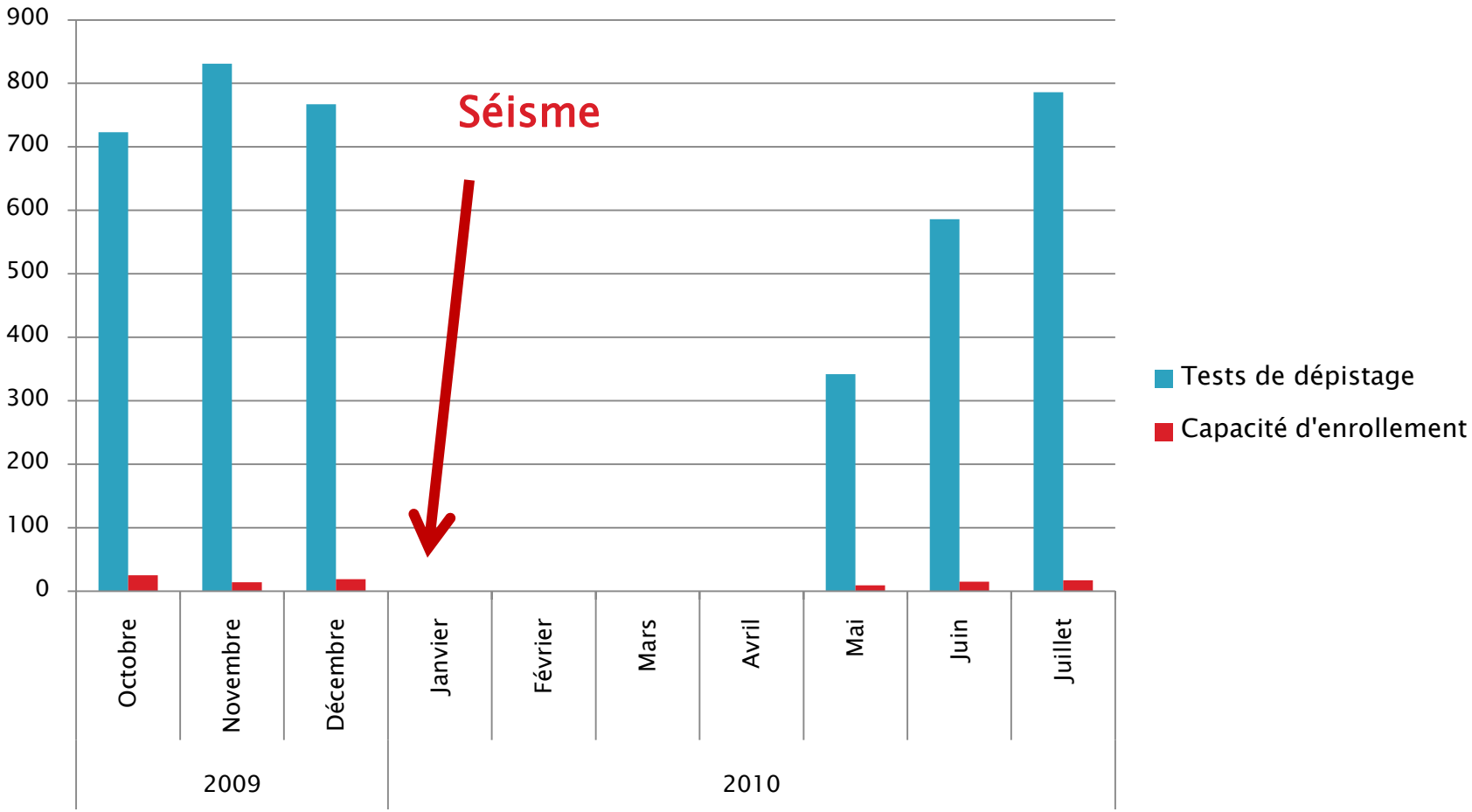
- Destruction de 70% du bâtiment principal; dommages des murs du périmètre, éclatement de la citerne d'eau.

- Janvier
  - Cellule de crise établie dans la cour
  - Tentes
  - Relocalisation de l'Administration et de l'Informatique
- Février – Mars
  - Démolition de 2 étages du bâtiment principal,
  - Renforcement des murs du périmètre
- Avril
  - retour de l'électricité
- Juillet
  - relocalisation de certains prestataires au rez de chaussée du bâtiment principal

# Réponses après séisme ( Programmes )

- Continuer d'assurer la dispensation des services de qualité offerts á la population
- Expansion des nouveaux services offerts: PF/Santé Materno-infantile/Vaccination
- Maintenir la performance et améliorer la qualité des soins

# Statistiques laboratoire/clinique VCT/ARV avant et après le séisme



# Réponses après séisme (Logistique)

- Réhabilitation du site actuel
- Construction du nouveau site

# Maintien de la performance

- Avoir une vision de ce que l'on considère un soin de qualité
- Optimiser le fonctionnement des équipes
- Les activités communautaires
- Le circuit du patient
- HIV/QUAL – Un système pour améliorer la qualité des services

# Fonctionnement de l'équipe

- Donner à chaque membre l'occasion de s'exprimer, et prendre en compte ses idées
- Établir une atmosphère ouverte et de confiance
- Optimiser la prise de décision
- Gèrer les conflits
- Gérer la résistance au changement

# Gérer la communication dans l'équipe

Cahier de doléances
Cartes de référence
Boîte de suggestions anonymes

Suivi des doléances

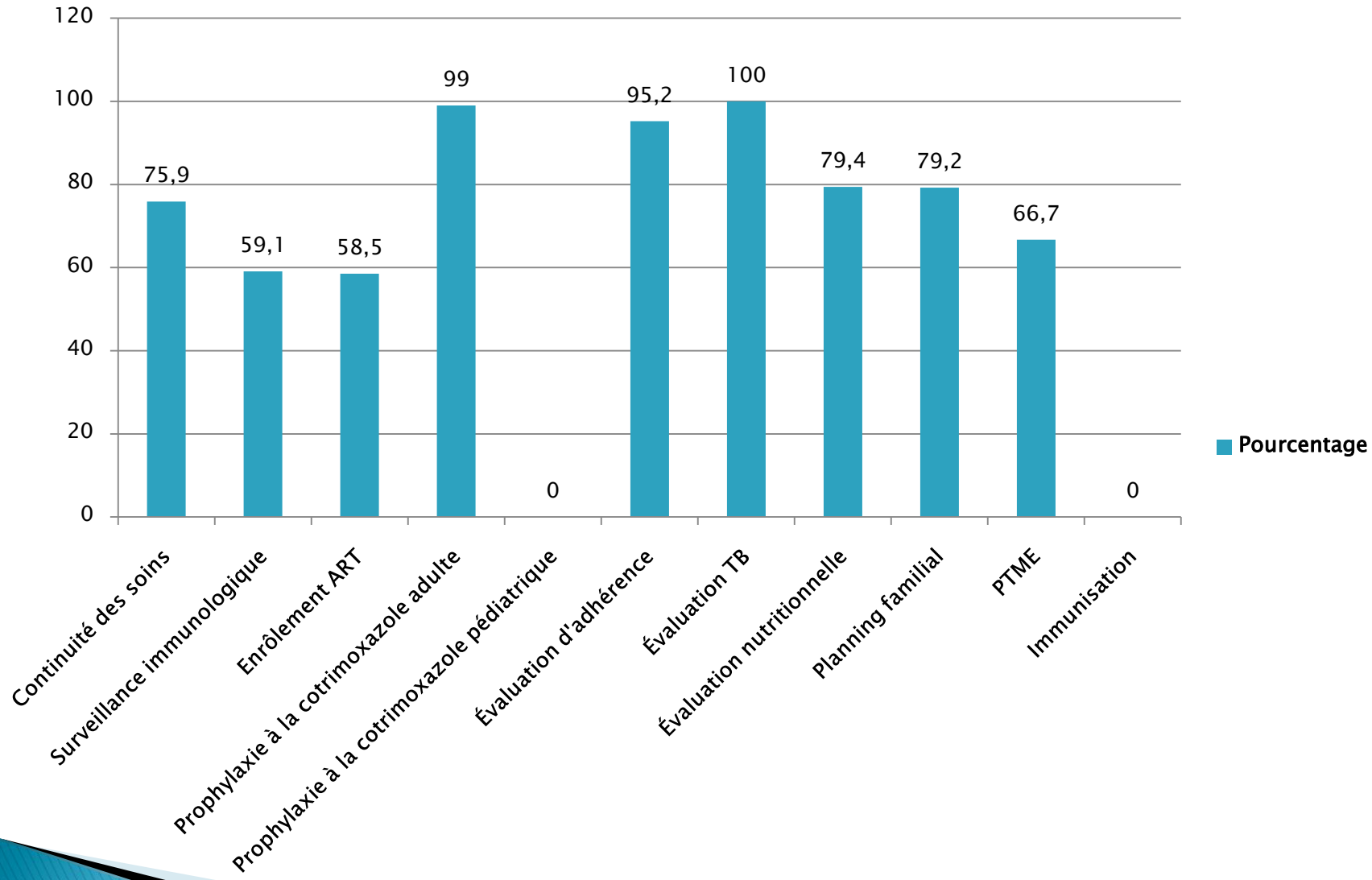
Organisation de staffs réguliers

Suivi des conclusions de la réunion

# Réunion de staff

- Evaluation des rapports mensuels
- Evaluation du rapport de mesure de la performance des différents indicateurs
- Prise de décisions

# Rapport HIVQUAL au 31/05/2011



# Suivi des réunions de staff

# Quelques éléments/Propositions

- Visites de routine de la Coordonatrice 2 fois /semaine au niveau des différents services
- Confirmation régulières des éléments de contact des patients
- S'assurer de la disponibilité d'un calendrier dans les bureaux des prestataires
- Outils de communication variés pour le suivi des programmes.

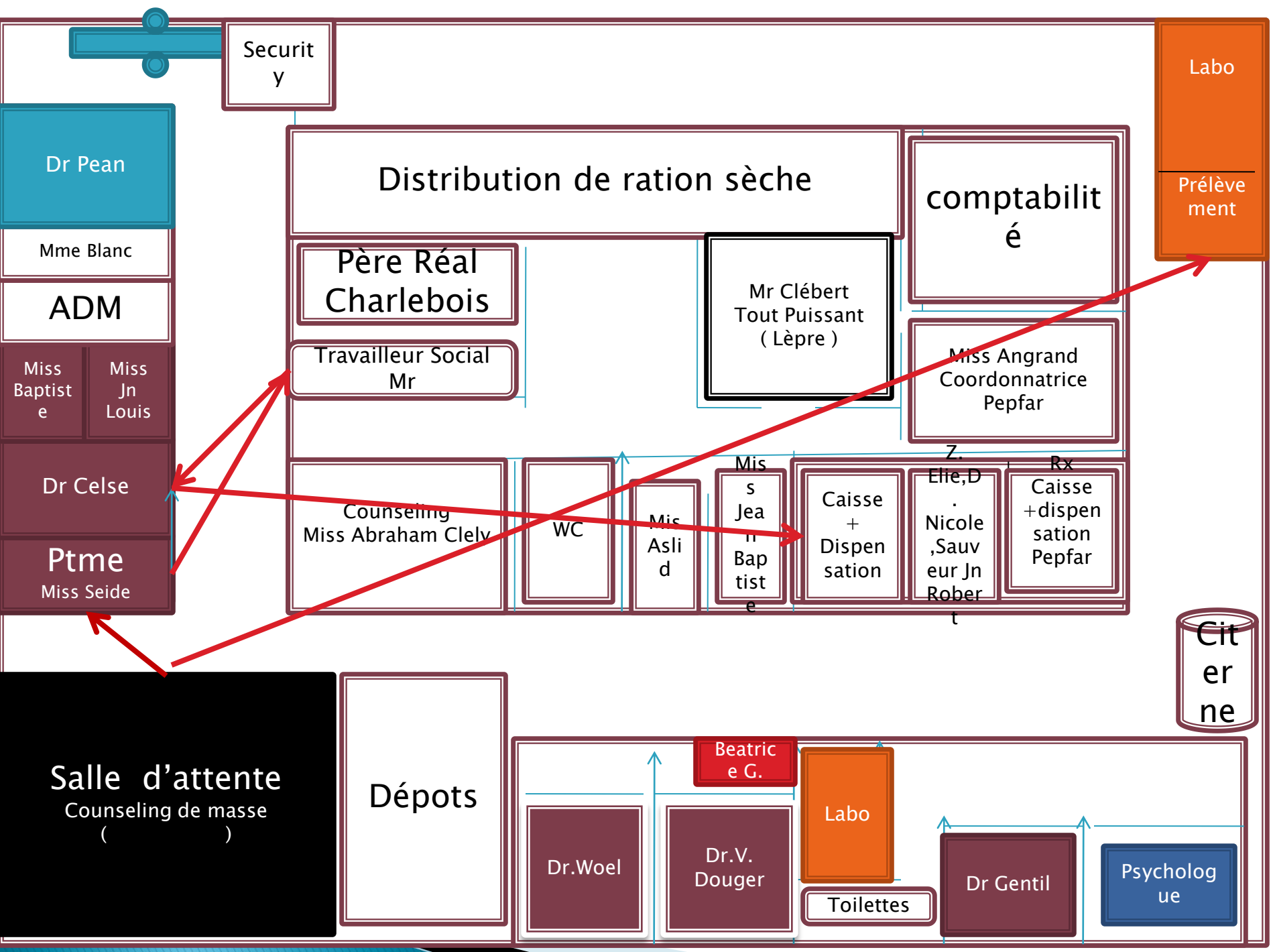
# Quelques éléments/Propositions

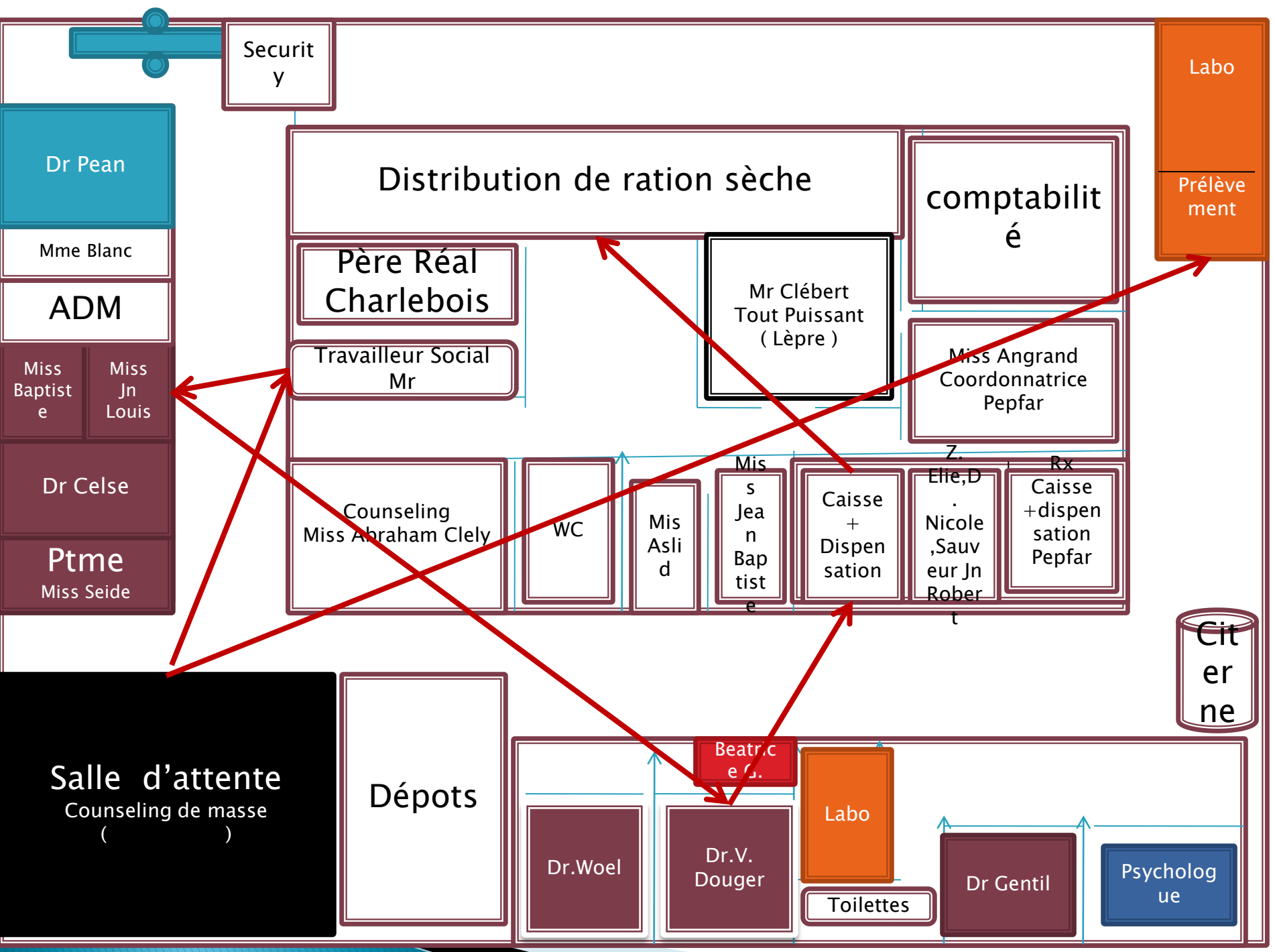
- Diminution du temps d'attente
- Agents de terrain placés dans les 2 cours pour l'orientation des patients
- Permanences de PVVIH dans les salles d'attente pour recueillir les doléances des patients

# Activités communautaires

- Promotion des services offerts par l'Institut
- Dépistage, suivi des patients (communauté, marchés Publiques, écoles, églises, camps)
- Groupes de support
- Formation pour les AGR

- ***FIDELISATION DE LA CLIENTELE***


Security
Dr Pean
Mme Blanc
ADM
Miss Baptiste
Miss Jn Louis
Dr Celse
Ptme
Miss Seide
Distribution de ration sèche
Père Réal Charlebois
Travailleur Social Mr
Mr Clébert Tout Puissant ( Lèpre )
comptabilité
Miss Angrand Coordonnatrice Pepfar
Counseling Miss Abraham Clely
WC
Miss Asli d
Miss Jean Baptiste
Caisse + Dispensation
Z. Elie,D. Nicole ,Sauveur Jn Robert
Rx Caisse +dispensation Pepfar
Labo
Prélèvement
Citerne
Salle d'attente
Counseling de masse
( )
Dépots
Beatrice G.
Dr.Woel
Dr.V. Douger
Labo
Toilettes
Dr Gentil
Psychologue


Security
Dr Pean
Mme Blanc
ADM
Miss Baptiste
Miss Jn Louis
Dr Celse
Ptme
Miss Seide
Distribution de ration sèche
Père Réal Charlebois
Travailleur Social Mr
Mr Clébert Tout Puissant ( Lèpre )
comptabilité
Miss Angrand Coordonnatrice Pepfar
Counseling Miss Abraham Clely
WC
Mis Asli d
Mis s Jea n Bap tist e
Caisse + Dispen sation
Z. Elie,D . Nicole ,Sauv eur Jn Rober t
Rx Caisse +dispen sation Pepfar
Labo
Prélèvement
Citerne
Salle d'attente
Counseling de masse
( )
Dépots
Beatrice G.
Dr.Woel
Dr.V. Douger
Labo
Toilettes
Dr Gentil
Psychologue

# Evaluation de la qualité et mesure de la performance

- **ADOPTION ET IMPLEMENTATION DE HIV/QUAL qui mesure la performance des indicateurs--→ *CULTURE HIV/QUAL***

# Evaluation de la qualité et mesure de la performance

- **Mise en place du Comité de Qualité**
  - réunion 1 fois /mois
- **Choix des indicateurs à améliorer**
- **Mise en place des Comités de Projet**
  - réunions 1 fois par mois avec le Comité de Qualité et plusieurs fois par mois avec leurs membres.

- Au Sein de chaque institution , l'implementation d'HIVQUAL est assurée par un comité de gestion de la qualité.
- A l'IFP, ce comité est composé de 6 membres dont un PVVIH

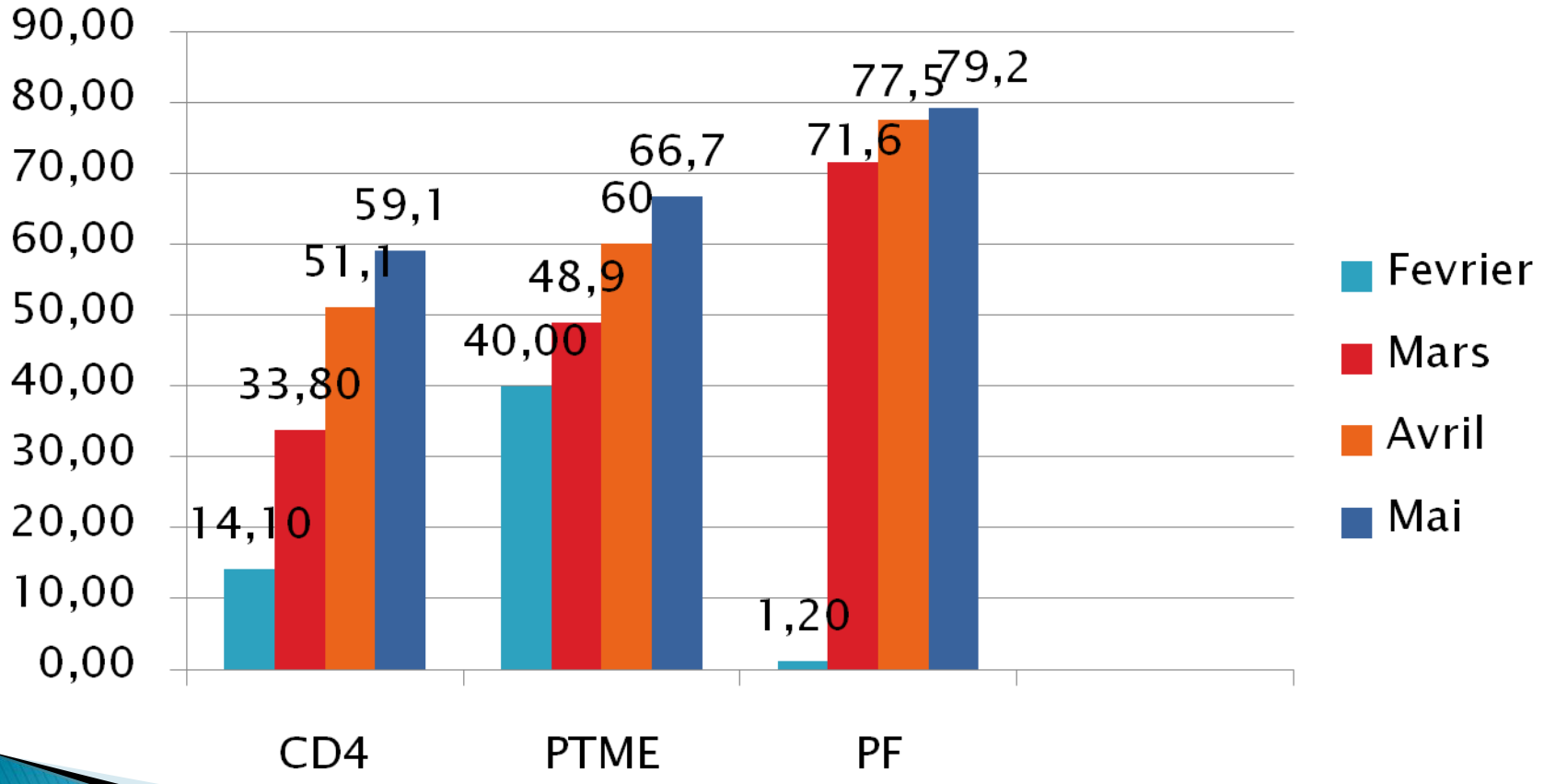
Analyse des Donnees

# Evaluation de la qualité et mesure de la performance

2010/ 2011 : choix de 3 projets de qualité

1. Augmentation du % de patients ayant un monitoring régulier de CD4
2. Augmentation du pourcentage de femmes enceintes VIH + bénéficiant de la prophylaxie ARV
3. Promotion de la Planification Familiale au sein des femmes VIH + en âge de procréer.

# Evolution des indicateurs des projets HIV/QUAL



Dr Jeanty : Projet CD4 /HIV/QUAL

Dr Dougé: Leader du Comité de qualité
Projet PF/ HIV/QUAL

Dr Pierrre : Projet PTME / HIV/QUAL