

Focus sur le CDV

Un bulletin trimestriel des programmes de Conseil et Dépistage Volontaire (CDV) de PSI



Contrôle et Assurance Qualité

Volume II, Issue 3 • Août 2007

New Start : Des systèmes d'assurance qualité et de contrôle de la qualité au Lesotho

Par Mankhala Alice Lerotholi

Pour une véritable réussite du programme de counseling et de dépistage volontaire (CDV), PSI/Lesotho a mis en place un programme simple de suivi de l'assurance qualité et de contrôle de la qualité des services offerts au niveau des centres de counseling et de dépistage.

Formation des Conseillers

PSI/Lesotho a adopté une approche globale pour la Formation, l'Appui et le Suivi des Conseillers devant intervenir dans le cadre du New Start CDV. Ces derniers devront recevoir une formation initiale avant de rejoindre leurs postes d'affectation, laquelle formation sera suivie de sessions de recyclage bi-annuelles basées sur les normes et procédures du Gouvernement du Lesotho telles que décrites dans le Manuel du New Start. Les superviseurs de PSI/Lesotho procéderont à des évaluations mensuelles au moyen de formulaires d'évaluation standardisés conçus à cet effet. Pour veiller au bien-être des conseillers et éviter les déperditions, des psychologues externes tiendront avec eux des séances trimestrielles



Un conseiller prélève du sang pour un test de confirmation par ELISA.

d'entretien pour leur apporter le soutien nécessaire.

Formation de l'ensemble du personnel des Centres de CDV

Tout les staffs dans les centres de CDV reçoivent une formation qui contient les informations de bases sur le CDV et les équipements utilisés lors de dépistage et comment éviter une exposition à risque avec les aiguilles souillées, etc.

Lesotho, continuation sur la page 3

Assurance Qualité dans les Cliniques de Saadhan et Programme de la Prévention de la Transmission Parent-Enfant en Inde

Par Gopa Khan et Dr. Shekhar Waikar

En 2001, PSI/Inde a reçu de l'USAID, par le biais d'AIDSMARK, un financement destiné à initier une vaste campagne de prévention du VIH dans 12 villes portuaires de l'Inde. La prestation de services confidentiels de counseling et de dépistage (CD) de haute qualité aux hommes à haut risque était partie intégrante de cette campagne menée dans les régions ciblées. Opération Lighthouse (OPL) a offert des services

de CD à environ 60.000 clients et justifié d'une importante baisse du nombre de partenaires ainsi qu'une utilisation accrue du condom par 350.000 hommes à haut risque. A la fin du financement, PSI un nouveau fonds lui a été alloué pour la mise en place d'un nouveau projet, le Projet Connect, basé dans les mêmes villes portuaires où le programme OPL a eu à intervenir et qui également offre des services de

Inde, continuation sur la page 3

Demandez aux experts

Par Nomsa Siamwanza, Conseiller Technique en Assurance Qualité et Directeur de la Formation et Suzgo Kapanda, SFH/Zambia



Comment procédez-vous pour assurer le suivi de la qualité des services de vos sites et veiller à ce que les conseillers soient toujours performants ?

L'assurance qualité suppose l'existence, sur le terrain, d'un appui et d'une supervision soutenus par le siège par des évaluations et un programme de formation. L'assurance qualité de routine du site comprend les approches suivantes :

- Observation : un conseiller/superviseur expérimenté identifie les forces et faiblesses de l'agent lors d'une séance de counseling.
- Réunions de groupe : elles constituent un forum où les conseillers peuvent échanger leurs expériences, inquiétudes et défis et apprendre des succès et échecs des autres ;
- Visites d'échanges : elles permettent aux conseillers de partager leurs compétences avec les autres cliniques et conseillers.

Le siège de PSI utilise ces approches pour :

- Des évaluations bi-annuelles devant leur permettre d'apprécier la performance du site, la qualité du counseling et des services de dépistage ainsi que la conformité des protocoles et procédures en vigueur. A la suite de l'évaluation, le personnel se regroupe pour une revue des résultats et décider

Experts, continuation sur la page 2

Intégration des services VIH et tuberculose a Myanmar

Par Dr. Nyo Nyo Min et Dr. Min Zaw

En Avril 2005, PSI/Myanmar a procédé au lancement de quatre centres CDV à Mandalay. Deux de ces centres offrent à la fois des services de CDV et traitent les ISTs (Centres TOP) et les deux autres, ceux-là indépendants, ne s'occupent que de CDV (franchise « Contrôle de la Qualité » ou « QC »). Du mois d'avril 2005 au mois d'avril 2007, des services de CDV ont été offerts à 9.675 clients. Les Centres QC ont créé des réseaux de référence impliquant les hôpitaux publics et privés ainsi que les centres de santé des ONG et 5 à 6 % des clients des centres de QC ont été référés par les prestataires du Centre 'Sun' de QC des Services de Santé de PSI/Myanmar.

Lors du counseling post test, les conseillers discutent, avec les clients séropositifs des services qui leur sont offerts dans le cadre du traitement du VIH et de l'appui qui leur sera apporté pour ensuite les référer vers les centres de traitement qu'ils auront eux-même choisis. Au niveau de l'Hôpital Général de Mandalay, un projet pilote spécial Tuberculose-VIH destiné aux patients co-infectés a été créé où les patients peuvent à la fois recevoir un traitement pour les deux maladies. Bien que ces traitements ne soient réservés qu'aux patients résidant dans les localités abritant le projet, la demande dépasse de loin les capacités du projet, ce qui constitue un gage du développement futur du programme.

En mars 2004, PSI/Myanmar a intégré le traitement de la Tuberculose par la Thérapie de l'Observation Directe de Courte Durée (TOSCD) au réseau de franchisage des Soins de Santé de Qualité. Conçu au tout début pour n'offrir que des services de planification familiale, le réseau a depuis lors vu l'intégration de nouvelles composantes telles le traitement de la malaria, la prise en charge des ISTs et de la TOSCD de la Tuberculose. Le programme de la TOSCD de la tuberculose qui au démarrage ne comptait que 102



Un van mobile fait la promotion de la thérapie de tuberculose dans les cliniques de SQH, TOP et QC.

prestataires de Services de Santé de Qualité, a vu son personnel passer à 417 en 2007. Pour renforcer le système du réseau et faire connaître le cadre dans lequel s'effectue le QC, les prestataires effectuent des visites au centre lors de leur formation en IST.

En 2006, PSI/Myanmar a intégré le traitement DOTS (Thérapie de l'Observation Directe de Courte Durée) dans les cliniques TOP et créé, en Mars 2007, un service de référence Tuberculose-VIH au niveau des centres de QC, des cliniques TOP, des cliniques 'Sun', et des cliniques des ONGs. Les Conseillers expliquent aux clients les notions de base qu'ils doivent savoir sur la Tuberculose et, pour éviter toute discrimination, les encouragent à faire un dépistage de la maladie, quel que puisse être leur statut sérologique. Etant donné que la microscopie du crachat demeure la principale technique utilisée à cet effet, tous les clients sont référés vers les cliniques TOP, les cliniques 'Sun' ou les laboratoires gérés par PSI/Myanmar pour l'analyse des crachats et une prise en charge de la TOSCD de la Tuberculose.

Les Médecins des cliniques TOP et 'Sun' conseillent leurs patients tuberculeux sur la co-infection Tuberculose-VIH et les réfèrent vers les centres de QC pour un dépistage du VIH, tout en les rassurant quant à la confidentialité et au caractère privé des résultats.

Entre Avril 2007 et Mai 2007, les activités suivantes ont été réalisées :

- Les centres de QC ont référé 777 (63 %) de leurs clients CDV aux cliniques 'Sun', Cliniques TOP et autres cliniques d'ONGs
- pour un traitement du VIH et un appui. 534 clients CDV ont été référés aux cliniques 'Sun' de Soins de Santé de Qualité, TOP et laboratoires 'Sun' TOSCD pour une analyse de crachat et une prise en charge de la tuberculose. 243 clients CDV ont été référés aux cliniques des ONGs pour le traitement du VIH et la prestation de services d'appui, le traitement de la tuberculose y compris.
- 112 (9 %) des clients CDV ont été référés par les cliniques 'Sun' pour le dépistage du VIH. ■

Dr. Nyo Nyo Min est Directeur Adjoint des Franchises et Dr. Min Zaw est Gérant des Franchises IST, PSI/Myanmar.

Voir graphique sur la page 4 pour le processus de référence.

Experts, suite de la page 1

de la meilleure manière d'appliquer les recommandations.

- Recyclage annuel du personnel en vue d'améliorer leurs compétences spécifiques en counseling et mettre à jour leurs connaissances sur le VIH/SIDA ;
- Enquête sur le Client Mystérieux et entretien avec les clients à leur sortie d'une consultation pour apprécier la qualité du counseling.

Que pensez-vous des supports utilisés comme outils de travail et comment sont-ils utilisés en Zambie ?

Les supports sont des instruments utiles lorsqu'ils sont correctement utilisés et, en tant que programme, nous encourageons leur utilisation. Les supports bien conçus aident le client et le conseiller à mieux se concentrer durant la séance de counseling. Une feuille de papier chart ou une image peuvent aider les clients à apprendre et offrir les opportunités d'un dialogue. Etant donné que des messages sont de plus en plus intégrés au CDV - Tuberculose, circoncision des hommes, dangers de l'alcoolisme, planification familiale et divulgation des résultats - les supports peuvent aider les conseillers à se référer aux messages-clé portant sur différents sujets tout en se concentrant sur le client.

Quels sont les défis de qualité liés aux différents modèles de prestation de services (c'est-à-dire le CDV indépendant par rapport au mobile) ? Comment traitez-vous ces défis particuliers ?

Lorsque les services CDV sont mobiles, toutes les analyses de sang (prélèvement capillaire) sont exclusivement utilisées pour le CDV mobile, et il est impossible de procéder au contrôle de la qualité et à la confirmation des résultats indéterminés en raison de l'incapacité de prélever des échantillons. Pour les résultats indéterminés, un choix s'offre entre demander au client de se rendre au site fixe et faire un suivi de ce client lors de la prochaine visite de l'équipe mobile. Ce suivi peut à la fois s'inscrire dans la durée voire s'avérer coûteux. ■

Focus sur le CDV

Rédactrice en chef : **Dvora Joseph**
Rédactrices assistantes : **Julianna Kohler, Chris Hobbs et Erin Stuckey**
Lay-out et Désigne : **Leif Redmond**

Inde, suite de la page 1

counseling et de dépistage à travers les cliniques de Saadhan.

Mesures d'Assurance Qualité dans les Cliniques de CD de Saadhan

Pour assurer un succès permanent au programme de counseling et de dépistage de Saadhan, le personnel a subi une formation globale et continue comprenant entre autres des séances annuelles de recyclage, un appui technique des services médicaux et des rencontres hebdomadaires avec les directeurs de programme et des sites pour veiller à ce qu'ils offrent des services de la plus haute qualité possible.

Etudes sur les Clients Mystérieux : des études quantitatives et qualitatives ont été menées pour jauger, dans son ensemble, la qualité des soins offerts par les conseillers cliniques, les techniciens de laboratoire et les agents du service d'accueil. Ces études permettent d'observer de près, au cours de leurs rencontres avec les clients l'application, par le personnel clinique, des protocoles établis. Sur la base des résultats des études, des séances de recyclage ont été conçues pour améliorer la qualité des services offerts. Pour un plus grand impact et une meilleure compréhension, les clients à risque sont référés aux services de counseling et de dépistage. A la suite de ce passage, leur feedback sur la qualité des services qui leur ont été offerts et l'impact du counseling sur leur comportement et leur style de vie seront étudiés.

Discussion Hebdomadaire des Cas : les réunions hebdomadaires permettent au personnel de discuter des cas et des difficultés qu'ils ont eu à rencontrer au cours de la semaine. L'objectif de ces rencontres est d'encourager l'esprit d'équipe, d'aider le personnel à partager leurs expériences et prévenir les déperditions.

Visite des Sites par l'Equipe des Services Médicaux : l'équipe des services médicaux effectue des visites trimestrielles au niveau des sites de counseling et de dépistage pour leur apporter l'appui technique nécessaire sur différents aspects des opérations cliniques telles que l'adhésion au protocole établi, la relation devant exister entre le

traitement médical et le soutien moral, la création de la demande et la collaboration avec les principales parties prenantes.

Assurance Qualité Externe et Interne et Dépistage Professionnel : Comme préalable au contrôle externe de la qualité, 5 % des échantillons sanguins aléatoires sont envoyés, chaque mois, et de manière régulière, au Laboratoire National de Référence pour le test ELISA de confirmation. Quant au contrôle de qualité externe, il est effectué chaque semaine et chaque clinique abrite une banque de sang pour assurer un dépistage correct et préserver la qualité des kits de dépistage. S'y ajoute qu'un dépistage professionnel certifié par le Laboratoire National de Référence est effectué de manière aléatoire au niveau de chaque clinique.

Maintien du Contrôle de la Qualité au niveau des Centres PTPE

Dans le cadre du Projet Connect, PSI et son sous-contractant, le Centre Y.R.Gaitonde de Recherche et de Sensibilisation sur le SIDA (YRGCare) a établi des modèles de

partenariat public-privé au sein des hôpitaux privés pour la création de centres spécialement destinés aux clients PTPE (Prévention de la Transmission Parent-Enfant).

Pour garantir la qualité des services, YRGCare a dispensé

une formation et une capacitation continue aux médecins, infirmiers, conseillers, agents de vulgarisation et autres membres du personnel du projet PTPE dans des domaines tels que l'établissement de normes, la mise en place d'une documentation et d'un Système d'Information et de Gestion et l'établissement d'une collaboration avec les autres prestataires de services, des groupes communautaires et des réseaux de personnes vivant avec le VIH.

Des protocoles stricts de contrôle interne et externe de qualité sont appliqués au niveau des centres de PTPE pour assurer la qualité du dépistage. Les protocoles de contrôle de la qualité sont destinés à assurer la qualité des tests de dépistage, des procédures de dépistage et du suivi/évaluation en vue d'identifier les occasions d'améliorer leur qualité et apporter les mesures correctives aux problèmes pouvant surgir. ■



Supervision du conseiller dans la clinique Sadhaan.

Défaire les mythes sur le CDV

Par Julianna Kohler, PSI/Washington

« Défaire les mythes sur le CDV » est une rubrique qui clarifie les malentendus courants sur le CDV et le VIH.

Mythe : Les conseillers vous communiquent toujours un résultat négatif lors de votre première consultation parce qu'ils ne veulent pas vous annoncer une mauvaise nouvelle.

Fait : Les conseillers sont formés pour vous communiquer le résultat du laboratoire et vous apporter le soutien dont vous avez besoin pour l'admettre. Ils ne « changent » pas le résultat selon leur bon vouloir ou votre propre volonté.

Mythe : Le test pourrait ne pas être bon parce que vous n'avez juste prélevé qu'une seule goutte de mon sang.

Fait : Le laboratoire utilise des tests tellement sensibles qu'une seule goutte de sang leur suffit pour détecter les anticorps du VIH qui se trouvent dans votre sang. Même avec une seule goutte de sang, le test le plus actuellement utilisé et le plus récent (Test Rapide 'Determine') est d'une sensibilité telle qu'il arrive à détecter à 100 % les cas de séropositivité et à correctement identifier 99 % des clients séronégatifs.

Mythe : Lorsque vous connaissez votre séropositivité, vous pouvez mourir plus tôt que prévu, aussi, mieux vaut l'ignorer.

Fait : Le fait de connaître votre séropositivité comporte de nombreux avantages. En effet, une fois connue, vous pouvez immédiatement prendre les dispositions idoines qui vous aideront à vivre plus longtemps et protéger les personnes que vous aimez. Connaître sa sérologie est la première étape à franchir pour accéder à la thérapie antirétrovirale (TAR) qui vous sauvera la vie ; à l'appui psychosocial, aux méthodes de prévention et au traitement des infections opportunistes ; à obtenir l'appui de votre communauté, tous facteurs qui vous aideront, vous et vos partenaires, à mener une vie saine. ■

Julianna Kohler, consultante de CDV pour AIDSMARK.

Contrôle Journalier de la Qualité

Les Centres CDV New Start fonctionneront de 08H00 à 17H00 en cours de semaine et, pour le plus fréquenté des cinq centres, de 09H00 à 15H00. Tous les conseillers doivent effectuer des tests rapides de dépistage à l'aide de l'algorithme de dépistage en série. A cet effet, ils devront d'abord procéder au test Détermine et ensuite à un Double Contrôle pour une confirmation. Lorsque le test de confirmation est positif, le résultat est positif et, lorsqu'il est négatif un troisième test sera effectué par le procédé Unigold. Le résultat commun à deux des trois tests sera retenu.

Contrôle Externe de l'Assurance Qualité

L'infirmière prend du sang de chaque 10ème client qui visite un centre fixe ou mobile et l'envoi au laboratoire national pour un test de confirmation par ELISA. Les résultats sont envoyés à New Start ou ils sont comparés avec le rapport du labo que saisie dans le registre de contrôle du qualité.

Campagne « Know your status » et Centres New Start

PSI/Lesotho jouera un rôle essentiel dans l'exécution de la campagne "Know your status" ou KYS qui sera organisée, sur toute l'étendue du territoire, par le Gouvernement du Lesotho à la mi-septembre 2007. Tous les cinq sites New Start collaborent activement avec les autorités gouvernementales locales pour leur apporter un appui technique et logistique. La campagne sera calquée sur le modèle actuellement utilisé par le programme New Start. Les Conseillers Communautaires de base ont été formés par le Ministère de la Santé. Bien que le programme KYS mette l'accent sur la sensibilisation, les conseillers communautaires de base seront appuyés par les centres New Start fixes existants lors de leurs activités de sensibilisation et de dépistage porte à porte. PSI/Lesotho envisage de demander aux conseillers communautaires de base de soumettre un rapport d'activité aux centres dont ils relèvent afin que les faiblesses du système puissent être corrigées et que la qualité des services offerts au niveau communautaire puisse être garantie. Tous les conseillers communautaires de base seront suivis par des Superviseurs, un pour 10 conseillers communautaires dans chacun des 3 districts retenus par le gouvernement. ■

Mankhala Alice Lerotholi est le Program Manager du CDV pour PSI/Lesotho.



Séance de sensibilisation organisée par les conseillers de base communautaire avec l'appui des conseillers de 'New Start'.

Myanmar: Processus du client pour la référence TB-VIH entre les conseillers QC CDV et les cliniques TOP/SQH

