



Plan de Session de Formation

**Visites de terrain**

**Appliquer le cadre AAAQ aux institutions de santé**



## **La Fédération Internationale des Organisations de Santé et de Droits de l'Homme (IFHHRO)**

*La IFHHRO compose un réseau unique d'organisations actives dédiées à la protection et à la promotion des droits de l'homme liés à la santé. Ses membres et observateurs sont des groupes de droits de l'homme qui s'intéressent aux violations de droits relatifs à la santé, des associations médicales impliquées dans un travail sur les droits de l'homme, ainsi que des organisations qui ont été créées spécifiquement dans le but de mobiliser les travailleurs de la santé autour de la protection des droits de l'homme.*

*Pour plus d'informations, rendez-vous sur notre site internet : [www.ifhhro.org](http://www.ifhhro.org)*

---

Copyright © IFHHRO, 2009

Ce plan de session peut être reproduit à condition que sa source soit spécifiée.  
La IFHHRO accepte volontiers les propositions de traduction.  
Des copies du plan de session sont disponibles, sur demande, dans d'autres formats.  
Pour plus d'informations : [ifhhro@ifhhro.org](mailto:ifhhro@ifhhro.org)



### Objectifs d'apprentissage

- Se familiariser avec les quatre standards essentiels que le droit à la santé impose aux services, biens et infrastructures de la santé. (Disponibilité, Accessibilité, Acceptabilité, et Qualité, connu aussi sous l'acronyme anglais AAAQ)
- Trouver comment appliquer ces quatre standards dans le cadre réel d'une institution de santé



### Groupe cible

Les personnes ayant des connaissances de bases sur le droit à la santé et familiarisées avec le cadre AAAQ.



### Durée

Session de préparation : 90 minutes  
Visite (transport non-inclus) : 120 minutes  
Session de bilan : 60 minutes



### Outils pédagogiques

1. Personne-ressource et plan de la présentation
2. Travail préparatoire à la visite du site



### Plan de session

#### **Préparation**

Prendre les dispositions nécessaires pour arranger la visite du site. En fonction de la taille du groupe, il peut s'avérer utile de prévoir différents départs de visite de la même institution ou plusieurs sites de visite. La visite peut concerner toute institution où des services de santé sont fournis aux patients. Quelques exemples : une salle d'hôpital, un centre de santé dans une prison, un poste de santé dans une communauté locale. Il peut s'avérer enrichissant de demander à un membre de l'équipe travaillant sur le site d'organiser une visite guidée pour les participants. Lors des préparatifs, il est important d'expliquer l'objectif de la visite du site afin de s'assurer que les participants aient la liberté de poser leurs questions aux membres du personnel ainsi qu'aux patients.

Organiser la venue d'une personne-ressource pour la session de préparation. Cette personne doit remplir les critères énoncés dans l'Outil Pédagogique 1. Expliquer les objectifs d'apprentissage de la session à la personne-ressource et lui fournir des instructions claires sur ce qui est attendu de la présentation brève qu'il ou elle donnera.

Photocopier l'Outil Pédagogique 2 en prévoyant un exemplaire par participant.

### **Session de préparation - 90 minutes**

#### **Étape 1 Introduction & Objectifs (5 minutes)**

Expliquer aux participants le but de la visite de terrain et fournir une présentation sur le ou les sites qui seront visités.

**Étape 2      Présentation (20 minutes)**

Inviter la personne des ressources humaines à présenter certains aspects du système de santé général du pays.

**Étape 3      Questions/Réponses (25 minutes)**

Laisser aux participants le temps de poser des questions à la personne des ressources humaines.

**Étape 4      Travail de groupe : élaboration de la liste de pointage (30 minutes)**

Distribuer l'Outil Pédagogique 2 parmi les participants. Diviser les participants en six groupes et numéroter les groupes de 1 à 6. Demander à chaque groupe de participants de préparer une liste de pointage pour le site qu'ils vont visiter, en se référant aux instructions fournies par l'Outil Pédagogique 2. Se promener entre les groupes et vérifier que tous les groupes ont formulé des questions qui sont clairement liées au cadre AAAQ. Si nécessaire, fournir des informations supplémentaires sur l'AAAQ.

**Étape 5      Détails pratiques et départ (10 minutes)**

Diviser les participants en groupes pour la visite. S'assurer que chaque groupe possède au moins un représentant de chacun des six groupes du groupe de travail. Ceci est facile à réaliser si les visites d'hôpital nécessitent la formation de deux groupes : groupe A et groupe B. Diviser tous les six groupes du groupe de travail : la moitié de chaque groupe rejoint le groupe A et l'autre moitié le groupe B. Si les visites d'hôpital nécessitent la formation de trois groupes (groupes A, B et C), diviser chacun des six groupes en trois et répartir leurs membres entre les groupes A, B et C pour la visite. Et ainsi de suite.

Fournir aux participants les instructions d'ordre pratique concernant la visite des sites. Donner aux participants la possibilité de poser toute question qui pourraient encore avoir sur la préparation à la visite du site.

<b>Visite du site – 120 minutes</b>
-------------------------------------

Le contenu exact de la visite dépend évidemment du site visité. Une visite-type débute avec une introduction générale au bâtiment par un membre de l'équipe du site. Après cette introduction, une visite-guidée propose aux participants de se promener sur le site en suivant les instructions et informations données par un membre de l'équipe sur place. Pendant ce circuit, les participants ont la possibilité de découvrir le bâtiment de leurs propres yeux et de poser des questions aux membres de l'équipe travaillant sur place, voire aux patients.

<b>Session de bilan – 60 minutes</b>
--------------------------------------

**Étape 1      Préparation des présentations (15 minutes)**

Demander à chaque groupe de préparer une présentation brève de leurs observations récoltées lors de la visite du site, en se référant à la structure AAAQ.

**Étape 2      Présentations (15 minutes)**

Demander aux groupes de présenter leurs observations tour à tour. Chaque groupe dispose de 5 minutes maximum pour sa présentation.

**Étape 3      Discussion and round-up (30 minutes)**

Introduire une discussion sur la visite du site en se fondant sur les listes de pointage préparées et sur les questions suivantes :

- Quel type d'informations ont-ils obtenu en introduction à la visite ?

- Ces informations concordaient-elles aux observations faites au cours de la visite ? Et en quoi ?
- A-t-il été difficile d'appliquer le cadre AAAQ au cours de la visite ?
- Ont-ils pu poser toutes les questions qu'ils avaient préparées avant la visite ? Si non, pourquoi ?
- Si les questions ont obtenu réponse, pensent-ils que les réponses données étaient complètes ? Et en quoi ?
- Trouvent-ils quelques similarités avec leur propre situation ?

Rassembler tout ce qui a été dit par un résumé de la discussion.

## **Outil Pédagogique 1 – Profil de la personne-ressource et plan de la présentation**

### **Profil**

- Connaissance générale du système de santé du pays
- De préférence, un professionnel de la santé
- Indépendant, tout du moins non attaché à l'institut visité

### **Plan de la présentation**

Le but de la présentation est de :

- Obtenir une idée sur la façon dont le système de santé est organisé dans le pays
- Prendre conscience des développements les plus récents du système de santé en relation avec le droit à la santé

Demander à la personne-ressource :

- de veiller à ce que sa présentation soit brève et qu'elle ne dépasse pas 15 minutes
- de suivre la structure suivante :
  - Introduction générale sur le système de santé du pays  
Penser à mentionner des informations telles que le nombre d'hôpitaux, leur répartition à travers le pays, le rapport public/privé, etc., sans trop entrer néanmoins dans les détails.
  - Un ou deux exemples illustrant le système de santé concerné, tels que :
    - Un problème particulièrement sensible à l'heure actuelle
    - Un changement récent apporté au système de santé
    - Les aspects positifs et négatifs d'une question particulière
    - Un problème de santé plus spécifique (santé mentale, violence domestique)
    - L'assurance-santé
    - La distribution des médicaments
    - Le traitement des immigrants sans-papiers
    - Les ressources humaines
    - Etc.
- de garder assez de temps pour permettre aux participants de poser des questions

## **Outil Pédagogique 2 – Travail préparatoire à la visite du site**

Chaque groupe va se concentrer sur l'un des sujets référencés dans la liste ci-dessous afin de préparer une liste de pointage destinée au site que vous allez visiter. Quelques questions générales expliquant le cadre AAAQ sont déjà fournies. Essayez de trouver différentes sources de réponse à ces questions. Vous pouvez y ajouter tout ce qui vous semble pertinent, dans la mesure où cela concorde avec l'élément du cadre AAAQ assigné à votre groupe. Quelques exemples : « les informations sont-elles disponibles dans la bonne langue ? », ou « quel est le ration patient/docteur ? », ou encore « qui décide quels sont les médicaments mis à disposition ? », etc.

Au cours de la visite, essayez de trouver des réponses aux questions que vous aurez ainsi formulées. Gardez à l'esprit qu'il n'est pas nécessaire de poser toutes les questions que vous avez préparées. Les observations que vous ferez au cours de la visite vous permettront également d'acquérir un certain nombre d'informations. Essayez de chercher des exemples de bonnes pratiques relatives au droit à la santé, ainsi que des domaines qui nécessiteraient d'être améliorés.

---

### GROUPE 1

#### **Disponibilité**

- Les services sont-ils disponibles en quantité suffisante ?
- Il y a-t-il certains aspects du service auxquels une plus grande, ou moindre, priorité devrait-être donnée ?

---

### GROUPE 2

#### **Accessibilité**

##### Non-discrimination

- Les services sont-ils accessibles d'après le principe de non-discrimination ?
- Les services sont-ils accessibles aux groupes vulnérables ?

##### *Accessibilité physique*

- L'accès au service garantit-il la sécurité physique du groupe client ?
- Les services sont-ils accessibles aux groupes vulnérables ?

---

### GROUPE 3

#### Accessibilité financière

- Comment le service est-il financé ? Ses usagers doivent-ils payer des frais ?
- Les services sont-ils financièrement abordables par le groupe client ?

#### GROUPE 4

##### Accessibilité des informations

- Les informations sont-elles transmises aux usagers du service ? Et comment ?
  - Ces informations sont-elles rendues disponibles dans un format accessible à tous les usagers ?
  - Les données personnelles de santé sont-elles traitées sous le sceau de la confidentialité ?
- 

#### GROUPE 5

##### **Acceptabilité**

- Les services proposés sont-ils respectueux de la culture des individus, des minorités, des peuples et des communautés ?
  - Les services proposés sont-ils adaptés aux nécessités spécifiques aux genres et au cycle de vie ?
  - Les services proposés ont-ils été conçus pour respecter la confidentialité des personnes concernées ?
- 

#### GROUPE 6

##### **Qualité**

- Le personnel médical est-il qualifié ?
  - Les médicaments sont-ils bien utilisés avant leur date d'expiration ? Ont-ils été scientifiquement homologués ?
  - L'équipement disponible à l'hôpital est-il de bonne qualité ?
  - Les installations sanitaires sont-elles adéquates ?
  - De l'eau saine et potable est-elle disponible dans le bâtiment ?
-