

Matrice des questions

		Sources de données				
Questions d'enquête	Sous-questions ; Questions d'étude possibles (reformuler de manière appropriée pour les différents publics)	ASC	Superviseur	Patients	Communauté	Documents
Questions sur les attentes						
Est-ce que la performance elle-même est claire et sans ambiguïté pour les exécutants ?	Est-ce que les services que doivent fournir les ASC sont clairs ?					
	Est-ce que les services qui <u>ne sont pas</u> fournis par les ASC sont clairs ?					
	Y a-t-il une définition et une compréhension cohérentes de chaque service offert ?					
Y a-t-il des normes de performance claires et mesurables ?	Les mesures des performances des ASC en cours de service sont-elles collectées ? Sont-elles partagées avec les exécutants individuels ? Avec leurs superviseurs ?					
	Les mesures de performance des ASC sont-elles recueillies après l'achèvement du service ? Sont-elles partagées avec les exécutants individuels ? Avec leurs superviseurs ?					
Les normes sont-elles atteignables ?	Est-ce que les exécutants considèrent les normes comme étant atteignables ?					
Existe-t-il de bons modèles de comportement ? Savent-ils à quoi ressemble le succès et à quoi ressemble l'échec ?	Est-ce qu'une bonne performance est clairement définie ?					
	Est-ce qu'une mauvaise performance est clairement définie ?					
Y a-t-il suffisamment de retour d'information sur les performances pour permettre à une personne expérimentée d'avoir de bons résultats ?	Y a-t-il des normes acceptées pour la performance des ASC pendant la prestation de services ?					
	Est-ce que la performance des ASC est observée de manière périodique pour un retour d'information immédiat ?					

Est-ce que les objectifs de la performance sont clairs ?	Est-ce que les objectifs de santé publique affectés par la prestation des services des ASC sont compris et acceptés ?					
Quelles sont les principales relations de genre liées à l'établissement des attentes en matière de performances des ASC ? Quelles sont les contraintes liées au genre pour l'établissement des attentes en matière de performance ?						
<i>Si les attentes ne sont pas claires, pourquoi ? Quelles pourraient être certaines des raisons pour lesquelles les attentes ne sont pas claires ?</i>						
<i>Ajouter toute autre question sur les attentes spécifique à votre situation</i>						
Questions sur les aptitudes						
Est-ce que les tâches et les procédures qui constituent la performance sont comprises ?	Les services clés fournis par les ASC sont-ils définis ?					
	Les actions spécifiques pour accomplir ces tâches sont-elles claires ?					
Sont-elles logiques ?	Est-ce que le flux de tâches impliquées dans chaque service permet d'optimiser les performances ?					
Est-ce que les exécutants ont les connaissances nécessaires pour faire un bon travail ?	Sait-on clairement quelles sont les connaissances nécessaires pour assurer les services ?					
	Est-ce que les ASC sont testés par rapport à ces connaissances ? À quelle fréquence ?					
	Existe-t-il une façon bien établie pour permettre aux connaissances nouvelles ou actualisées d'atteindre les ASC ?					
Est-ce que les exécutants ont les compétences permettant de faire du bon travail ?	Est-ce que les compétences dont ont besoin les ASC pour fournir les services sont claires ?					
	Est-ce que les compétences des ASC sont testées ? À quelle fréquence ?					
	Comment les compétences nouvelles ou actualisées sont-elles acquises par les ASC ?					
	Est-ce que les politiques de					

	recrutement des ASC prennent en compte les connaissances et les compétences requises ?						
Quelles sont les principales relations de genre liées à l'acquisition et au maintien des compétences et des connaissances pour la performance des ASC ? Quelles sont les contraintes liées au genre sur les questions d'aptitudes de manière générale ?							
<i>En cas de manque d'aptitudes de la part des ASC ou des personnes qui les supervisent, qu'est-ce qui pourrait contribuer à cette situation ?</i>							
<i>Ajouter toute autre question sur les aptitudes spécifique à votre situation</i>							
Questions sur les opportunités							
Sait-on clairement quelles sont les ressources nécessaires, au minimum, pour fournir les résultats attendus ?	Sait-on clairement quelles sont les fournitures, l'équipement, le travail d'équipe et les circonstances qui sont nécessaires pour assurer des services de manière appropriée ?						
	Sait-on clairement le temps généralement nécessaire pour assurer correctement les services ?						
Ces ressources sont-elles régulièrement disponibles ?	Les fournitures nécessaires pour assurer régulièrement les services sont-elles disponibles ?						
	L'équipement nécessaire pour assurer régulièrement les services est-il disponible ?						
	Y a-t-il suffisamment de travail d'équipe pour permettre aux ASC d'assurer des services ?						
	Y a-t-il suffisamment de temps pour fournir des services à chaque patient ?						
	Les attentes sont-elles raisonnables en termes de nombre de patients vus au cours d'une journée de travail donnée ?						
Est-ce que les paramètres de la performance sont suffisants ?	Les services sont-ils offerts sur les sites avec suffisamment de temps, d'assainissement, d'intimité et de commodité pour les patients ?						

Est-ce que les exécutants sont physiquement, mentalement et émotionnellement capables d'assurer les résultats attendus ?	Est-ce que les ASC ont l'aptitude physique requise pour fournir les services de manière appropriée ?					
	Y a-t-il des problèmes émotionnels ou mentaux qui inhibent les capacités des ASC à fournir des services ?					
Est-ce que les membres de la population cible sont informés des services offerts ?	Est-ce que les patients potentiels sont informés des services que les ASC fournissent ?					
Est-ce que les membres de la population cible ont la possibilité d'obtenir des services ?	Est-ce que les patients potentiels sont capables d'atteindre les sites des services ? Si ce n'est pas le cas, quels obstacles rencontrent-ils ?					
Quelles sont les principales relations de genre liées à l'accès des patients, aux influences de l'environnement et à la disponibilité des ressources pour la performance des ASC ? Quelles sont les contraintes liées au genre en termes de questions liées aux opportunités de manière générale ?						
<i>S'il existe des obstacles environnementaux, sociaux ou autres qui empêchent les ASC ou leurs superviseurs d'atteindre les résultats attendus, qu'est-ce qui pourrait causer ces obstacles ?</i>						
<i>Ajouter toute autre question sur les opportunités spécifiques à votre situation</i>						
Questions sur la motivation						
Est-ce que les exécutants comprennent pourquoi la bonne performance est importante ?	Est-ce que les ASC voient un lien direct entre leur travail et les objectifs de santé publique ?					
	Y a-t-il compréhension et accord sur la logique de la manière dont les tâches et les services spécifiques fournis par les ASC amélioreront la santé publique ?					
	Est-ce que l'importance de chaque service (ou tâche composant un service) est bien comprise ?					
Y a-t-il une motivation individuelle à assurer de bons résultats ? Est-ce que les exécutants retirent quelque chose de positif de leurs actions ?	Est-ce que les motivations qui poussent les ASC à fournir des services sont comprises ? Quelles					

	sont les motivations tangibles ? Quelles sont les motivations intangibles ?					
	Est-ce que les ASC ont un statut plus élevé du fait de leur rôle ?					
	Est-ce que les familles des ASC les soutiennent dans leur rôle ?					
	Est-ce que les ASC ont des besoins personnels qui sont satisfaits par le service dans leur fonction ?					
Y a-t-il des compensations pour les bonnes performances ?	Y a-t-il des compensations particulières pour les ASC qui ont de bonnes performances ?					
Y a-t-il des conséquences pour les mauvaises performances? Sont-elles significatives pour les exécutants ?	Quelles sont les compensations perdues suite à une mauvaise performance des ASC ?					
	Est-ce que la perte de compensations par ceux qui travaillent mal les incite à changer leurs pratiques ou à améliorer leurs performances futures ?					
	Quelles sont les conséquences d'une mauvaise performance continue au niveau des ASC individuels ?					
Y a-t-il des influences environnementales ou socioculturelles qui pourraient avoir une incidence sur la performance ?	Y a-t-il des groupes ou des personnes qui s'opposent aux services que les ASC fournissent habituellement ?					
	Y a-t-il des groupes ou des personnes qui s'opposent aux ASC en particulier pour une raison quelconque ?					
	Y a-t-il des interdictions légales contre la fourniture de certains services ?					
	Y a-t-il des conséquences négatives pour les ASC concernant la prestation de services ?					
	Y a-t-il des valeurs qui s'opposent à la fourniture de services ou aux conséquences de ces services en termes de santé publique ?					

Est-ce que les communautés sont engagées par rapport aux buts et aux objectifs des services, comme indiqué dans le Modèle logique ?	Est-ce que la communauté comprend clairement le lien entre les services fournis par les ASC et les objectifs de santé de la communauté ?					
Est-ce que les communautés soutiennent les activités des ASC dans la prestation de services ?	Est-ce que la communauté soutient activement les objectifs de santé publique auxquels contribue le travail des ASC ?					
	Est-ce que les ASC se sentent en connexion avec la communauté qu'ils desservent ?					
Quelles sont les principales relations de genre liées à la motivation concernant les performances des ASC ? La motivation des ASC eux-mêmes et la motivation des patients à rechercher et à recevoir des services de santé ? Quelles sont les contraintes liées au genre concernant les questions de motivation dans l'ensemble ?						
<i>Si l'on constate un manque de motivation chez les ASC en matière de performance, qu'est-ce qui pourrait interférer dans leur motivation ?</i>						
<i>Ajouter toute autre question sur la motivation spécifique à votre situation</i>						