

Protocole d'entretien de la phase 2 sur les cas de réussite adapté

Objectif – Structurer la discussion que vous aurez avec les exécutants des cas de réussite et des cas de non-réussite qui révéleront des domaines de besoin. L'entretien de la phase 2 devrait approfondir davantage les facteurs des questions identifiés dans la phase 1 et aborder ces éléments de la *Matrice des questions* qui n'apparaissent pas de manière spontanée au cours de la conversation.

Protocole

Introduction – *Saluez votre répondant, faites-lui une description précise des raisons de l'entretien, décrivez la manière dont les données seront utilisées, réitérez la promesse de l'anonymat (le cas échéant) et demandez si votre répondant a des questions à poser avant de commencer.*

Attentes – Dans l'enquête initiale, vous avez dit que vous pensez toujours (vous ne pensez jamais) savoir ce que l'on attend de vous en tant qu'agent de santé communautaire. Est-ce que vous pourriez m'en dire un peu plus ? Qu'est-ce qui vous amène à penser cela ? (*Poursuivez avec les questions liées aux attentes dans la Matrice des questions et incluez des questions qui n'auraient pas été couvertes dans la discussion ouverte*).

Qualité – Vous avez également dit que vous pensez toujours (vous ne pensez jamais) avoir l'opportunité de faire de donner le meilleur de vous-même chaque jour en tant qu'agent de santé communautaire. Est-ce que vous pourriez m'en dire un peu plus ? Qu'est-ce qui vous amène à penser (vous empêche de penser) cela ?

Aptitudes – Vous avez indiqué qu'il y a (qu'il n'y a pas) des compétences ou des connaissances spécifiques dont vous pensez avoir besoin pour bien faire votre travail. Pouvez-vous me parler de la manière dont vous faites votre travail et des compétences ou des connaissances qui sont les plus nécessaires (qui ne sont pas disponibles) pour bien travailler ? (*Poursuivez avec les questions liées aux aptitudes dans la Matrice des questions et incluez des questions qui n'auraient pas été couvertes dans la discussion ouverte*)

Opportunités – Vous avez dit que vous rencontrez toujours (vous ne rencontrez jamais) des problèmes qui vous empêchent de fournir des services aux patients ? Est-ce que vous pouvez m'en dire un peu plus ? Comment évitez-vous les problèmes (quels genres de problèmes surviennent) ? (*Poursuivez avec les questions liées aux opportunités dans la Matrice des questions et incluez des questions qui n'auraient pas été couvertes dans la discussion ouverte*)

Motivation – Vous avez dit que vous pensez toujours (vous ne pensez jamais) être totalement motivé(e) pour fournir des services, que vous vous sentez toujours (vous ne vous sentez jamais) soutenu(e) dans votre travail et que vous rencontrez toujours (vous ne rencontrez jamais) de conséquences négatives liées aux services aux patients. Est-ce que vous pouvez me parler un peu plus de ce qui vous amène à penser cela ? (*Poursuivez avec les questions liées à la motivation dans la Matrice des questions et incluez des questions qui n'auraient pas été couvertes dans la discussion ouverte*)

Conseils :

- Comme pour tous les instruments de collecte de données, vous devez faire cet exercice avec des membres réels de la population cible pour en assurer la validité. Songez activement à rechercher des personnes pour tester l'instrument sur la base du sexe, du groupe d'âge, de la classe ou de l'appartenance ethnique, le cas échéant – pour vous assurer que les questions sont claires et prennent en compte les questions importantes pour ces groupes.

Assurez-vous que vos enquêteurs ont suffisamment de pratique avant les entretiens réels et, si possible, essayez d'atténuer l'effet lié à l'enquêteur en demandant à chaque personne formée de collecter les données à la fois sur les cas de réussite et les cas de non-réussite.