

FICHE TECHNIQUE EXPÉRIENCE DES SERVICES DE VACCINATION

Qu'est-ce que l'expérience des services (ES) de vaccination ?

L'expérience des services de vaccination couvre les facteurs qui, dans le cadre des interactions entre un agent de santé et un client de la vaccination, et au-delà de ces interactions, influencent la fourniture et l'expérience des services de vaccination. L'expérience des services de vaccination prend en compte divers éléments aux niveaux de l'individu, de la communauté, de l'établissement et du système, qui affectent soit le client, soit l'agent de santé et qui déterminent le fait qu'un client puisse ou non avoir une expérience positive, de qualité, et centrée sur la personne des services de vaccination.

Pourquoi est-ce important ?

Les services de vaccination dans les pays à revenus faible et intermédiaire ont, par le passé, mis l'accent sur la fourniture et la livraison (de vaccins), y compris les analyses quantitatives pour mesurer les résultats et l'impact. L'accent n'a pas été suffisamment mis sur les considérations qualitatives et socio-comportementales qui améliorent la confiance, l'acceptation, l'utilisation et la demande.

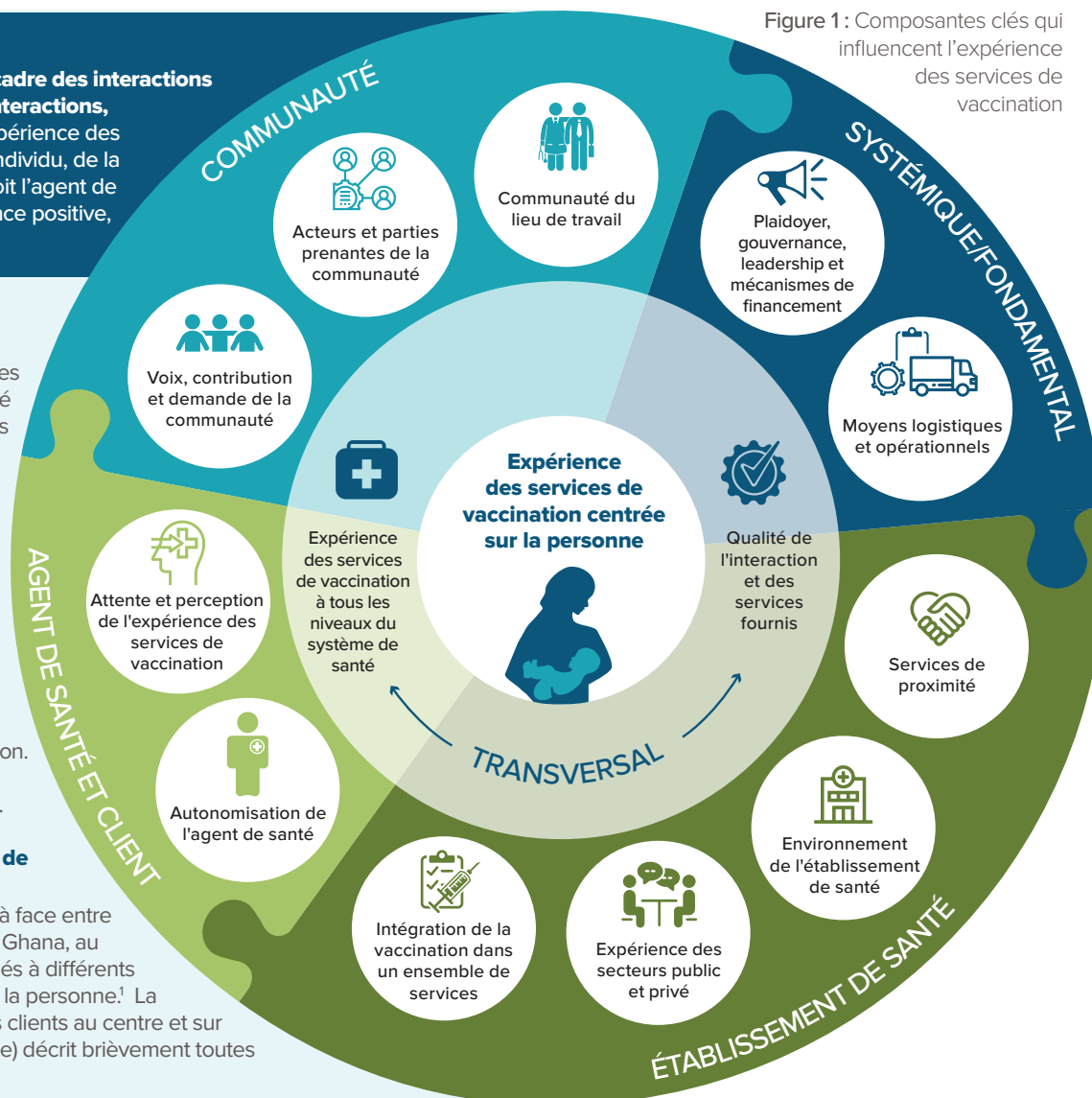
La focalisation mondiale récente sur l'inégalité en matière de vaccination et la pandémie de COVID-19 ont mis en évidence le rôle essentiel que jouent la confiance, la demande et la qualité pour encourager l'adoption de la vaccination, de sorte que les programmes de vaccination soient à la fois appréciés et accessibles à tous.

L'expérience des services de vaccination joue un rôle important dans l'instauration de la confiance dans le système de santé et a une influence sur l'utilisation des services de vaccination par les clients. Une expérience des services de vaccination positive et centrée sur la personne peut contribuer à développer la confiance, l'acceptation, la demande et l'adoption de la vaccination. Une expérience négative peut entraîner la méfiance, le refus ou l'absence de participation à la vaccination ou à d'autres services de soins de santé primaires.

Quels sont les éléments clés nécessaires à la création d'une expérience de services de vaccination positive et centrée sur la personne ?

L'expérience des services de vaccination va au-delà des interactions en face à face entre les agents de santé et les clients. Un exercice d'évaluation qualitatif mené au Ghana, au Kenya, au Mozambique et au Népal a permis de découvrir 13 composantes clés à différents niveaux, qui contribuent à une expérience de services positive et centrée sur la personne.¹ La Figure 1 résume visuellement ces 13 composantes, en mettant l'accent sur les clients au centre et sur l'interconnexion entre les différents niveaux. Le tableau 1 (voir la page suivante) décrit brièvement toutes les composantes.

Figure 1 : Composantes clés qui influencent l'expérience des services de vaccination



¹ JSI, 2020. Strengthening Immunization Service Experience: Global, Regional and Country Insight Gathering. Disponible à l'adresse suivante : https://publications.jsi.com/JSIInternet/Inc/Common/_download_pub.cfm?id=24508&lid=3

Tableau 1 : Description des composantes clés qui influencent l'expérience des services de vaccination

NIVEAU	NOM DE LA COMPOSANTE	DESCRIPTION DE LA COMPOSANTE
Transversal	Expérience des services de vaccination à tous les niveaux du système de santé	Cette composante prend en compte les intrants et les actions qui peuvent affecter l'ES de vaccination à tous les niveaux ; précisons que les politiques et les stratégies des pays liées à l'expérience des soins et à la qualité des soins doivent également prendre en compte la vaccination.
Transversal	Qualité de l'interaction et des services fournis	La qualité doit être au centre des services de vaccination. Il est important de définir des normes de qualité pour la vaccination et d'explorer davantage les questions spécifiques au contexte, à savoir comment la qualité et l'expérience des services de vaccination sont liées aux attentes des clients en matière de soins.
Agent de santé et client	Attente et perception de l'expérience des services de vaccination	Les facteurs qui influencent l'interprétation et la perception de l'ES de vaccination par les clients et les agents de santé peuvent être fondés sur le résultat ou sur l'expérience. Les agents de santé prennent en compte à la fois les facteurs individuels du prestataire et ceux de l'établissement ou du système, tandis que les clients s'intéressent à la qualité de l'interaction avec le prestataire individuel et à l'acceptabilité du service.
Agent de santé et client	Autonomisation de l'agent de santé	Pour garantir des services de vaccination positifs et centrés sur la personne, il est essentiel de donner aux agents de santé les moyens et les ressources nécessaires pour bien faire leur travail. Ces moyens peuvent inclure la disponibilité de lignes directrices, de formations, de fournitures et d'équipements, ainsi que de solides compétences en gestion et en communication de la part des responsables de la santé.
Établissement de santé	Intégration de la vaccination dans un ensemble de services	Cette composante vise à déterminer si et comment la fourniture de services intégrés répond aux besoins et aux attentes des agents de santé et des communautés. Il est nécessaire d'examiner la qualité des soins dans les services intégrés et les exigences nécessaires pour appuyer des services de vaccination centrés sur la personne dans le cadre d'un ensemble de services de soins.
Établissement de santé	Expérience des secteurs public et privé	Bien que les services de vaccination soient généralement fournis par les systèmes de santé publique, le secteur privé joue un rôle important dans les contextes urbains ou dans les zones où le système de santé publique fait défaut. Cette composante examine les raisons pour lesquelles les clients peuvent choisir un type d'établissement plutôt qu'un autre et comment cela est lié à la perception de l'ES de vaccination.
Établissement de santé	Environnement de l'établissement de santé	L'environnement de l'établissement de santé comprend la fonctionnalité de l'emplacement et de la structure dans lesquels les services sont fournis et reçus. Cela peut avoir une incidence sur la façon dont les gens perçoivent la qualité du service et sur leur demande et leur acceptation continues des services de vaccination, ainsi que sur la capacité de l'agent de santé à fournir des services.
Établissement de santé	Services de proximité	Cette composante met en lumière l'importance d'une approche centrée sur la personne dans les services fournis dans un lieu situé hors d'un établissement de santé. La conception et l'organisation des activités de proximité en fonction des intrants et des besoins de la communauté peuvent renforcer ou réduire la confiance et l'utilisation du système de santé dans son ensemble.
Communauté	Voix, contribution et demande de la communauté	Cette composante implique la participation de la communauté à la conception, à la fourniture et au suivi des services, la nécessité d'un retour d'information dans les deux sens pour favoriser la responsabilisation, et l'importance d'aligner la demande de services sur leur disponibilité et leur acceptabilité.
Communauté	Acteurs et parties prenantes de la communauté	Différentes parties prenantes en dehors du domaine de la santé - comme les influenceurs sociaux, les leaders communautaires respectés, le secteur privé et le milieu universitaire - peuvent jouer un rôle dans la résolution des problèmes clés liés à l'expérience des services de vaccination, en fonction des contextes locaux.
Communauté	Communauté du lieu de travail	L'écosystème dans lequel travaillent les prestataires de santé peut influencer l'expérience des soins. Les besoins peuvent varier en fonction du lieu ou de l'individu, mais il est important de cultiver un environnement de travail favorable qui favorise un sentiment d'appartenance à la communauté plus fort et la satisfaction professionnelle chez les prestataires, en leur permettant de partager leurs idées et d'être soutenus.
Systémique/fondamental	Plaidoyer, gouvernance, leadership et mécanismes de financement	Un plaidoyer continu, une gouvernance et un leadership forts, ainsi qu'un financement durable sont fondamentaux pour la fourniture, la qualité et la demande de services et influencent donc l'ES de vaccination.
Systémique/fondamental	Moyens logistiques et opérationnels	La disponibilité et l'accessibilité élémentaires d'un approvisionnement fiable en vaccins, en produits et en moyens opérationnels influent sur l'expérience des agents de santé, des clients et des soignants, se traduisant par une demande continue ou réduite de services de vaccination.