

Normes Pour La Prestation De Services Sensibles Au Genre

Nom de la structure sanitaire _____

Nom de la personne qui a rempli ce formulaire _____

Fonction de la personne qui a rempli ce formulaire _____

Date _____

NORME DE PERFORMANCE	SCORE	CRITÈRES DE VÉRIFICATION	MOYENS DE VÉRIFICATION ¹	OUI	NON	N/A ²	COMMENTAIRES
Disponibilité et accessibilité des services							
1. Les services sont également accessibles aux femmes, aux hommes, aux adolescentes et aux adolescents, et aux		1.1 Les services d'urgence sont disponibles 24 heures, y compris les services pour les complications obstétriques, les traumatismes physiques et les soins post-VBG essentiels (les contraceptifs d'urgence, la prophylaxie post-exposition au VIH, et les soins de première intention ⁴)	C + I	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		1.2 Les structures sanitaires proposent certains horaires en soirée et/ou en fin de semaine pour les services préventifs aux clients qui ne peuvent pas venir pendant les heures ouvrables (ex: les mères ou les pères qui travaillent)	C + I	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

¹Les moyens de vérification sont codés sous le format suivant: **C**: entretiens avec les client(e)s ; **O**: Observation directe des procédures cliniques et des installations physiques, **I**: Interviews avec les prestataires et les responsables des structures sanitaires ; **E**: examen des dossiers, des politiques et des protocoles cliniques et administratifs ; et **S**: Simulation ou jeu de rôle pour montrer l'interaction ou la communication. **Sélectionner la réponse appropriée.**

²N/A=Non applicable. Si l'option N/A est cochée, ce critère de vérification n'a aucun effet sur la note globale de la norme. (Par exemple, si l'établissement obtient l'option N/A sur un critère de vérification, mais répond à tous les autres critères, cette norme devra toujours obtenir un score global de 1)

⁴Les soins de première intention en matière de VBG comprennent un counseling dispensé avec empathie, une documentation de la violence, une planification de la sécurité et une orientation vers d'autres services. Pour plus de renseignements, veuillez consulter les Normes d'assurance qualité en matière de VBG de Jhpiego.

NORME DE PERFORMANCE	SCORE	CRITÈRES DE VÉRIFICATION	MOYENS DE VÉRIFICATION ¹	OUI	NON	N/A ²	COMMENTAIRES
autres identités de genre ³		1.3 L'ensemble des client(e)s reçoivent la gamme complète des informations et des services indépendamment de leur âge, statut matrimonial, identité de genre ou statut socio-économique	C, O, S	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		1.4 L'ensemble des client(e)s, quels que soient l'âge, le sexe, le statut matrimonial, l'identité de genre ou l'orientation sexuelle sont traité(e)s par un agent de santé du même type/niveau/sexe pour des conditions comparables	C, O + I	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		1.5 Il existe un système d'orientation vers les services et un répertoire de services pour les client(e)s de tout sexe ou âge ; et ils sont à jour.	I + E	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. L'infrastructure des structures sanitaires répond aux besoins de tous les clients		2.1 L'emplacement ⁵ des services de santé est accessible aux femmes, aux hommes, aux adolescentes, aux adolescents et aux autres identités de genre.	C	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		2.2 Des toilettes propres et fonctionnelles sont accessibles à tous les client(e)s et contiennent de l'eau, du savon, des serviettes et assurent l'intimité.	O	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		2.3 Chaque client(e) hospitalisé(e) a son propre lit et n'est pas obligé(e) de partager son lit avec une autre personne ou de dormir à même le sol.	C, O	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. L'établissement maintient des conditions qui garantissent et assurent l'intimité, et la confidentialité des clients.		3.1 Des chambres privées séparées sont disponibles pour les séances de consultation confidentielles et elles assurent une intimité auditive et visuelle (rien ne peut être entendu ou vu de l'extérieur)	O	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		3.2 Les femmes qui sont dans le travail, et les patient(e)s qui subissent un examen physique bénéficient d'une certaine intimité visuelle (rideaux, écran ou mur)	O, I, C	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		3.3 Seuls les prestataires/les responsables de la structure sanitaire ont accès au registre d'inscription.	O + I	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

³Les autres identités de genre peuvent inclure: les personnes transgenre, les personnes intersexuées, les personnes sans genre (celles qui ne s'identifient à aucune identité de genre), etc.

⁵ Demander aux client(e)s quelle est la durée du trajet pour se rendre au centre de santé et quels sont les moyens de transport disponibles et abordables.

NORME DE PERFORMANCE	SCORE	CRITÈRES DE VÉRIFICATION	MOYENS DE VÉRIFICATION ¹	OUI	NON	N/A ²	COMMENTAIRES
		3.4 Les dossiers des client(e)s sont confidentiels et ne sont accessibles que par le/la client(e) et ses prestataires.	O + I	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		3.5 Les client(e)s, quels que soient leur identité de genre ou leur orientation sexuelle, sont traité(e)s de manière égale en matière de confidentialité (non-divulgateur) des informations sur la santé.	C, O	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. La liberté, l'autonomie et le bien-être des clients sont respectés, quel que soit leur sexe.		4.1 À l'exception des personnes à charge ou mineures, ⁶ aucun service n'exige le consentement d'un époux, d'un partenaire ou d'un membre de la famille.	C, O, I + S	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		4.2 Les clientes reçoivent directement des informations sur leur santé (par exemple, le prestataire ne donne pas d'informations au conjoint, au partenaire ou au tuteur <i>au lieu de</i> la femme)	C, O, I + S	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		4.3 Des soins sont dispensés à toutes les personnes selon le système de triage de la structure sanitaire ou sur une base « premier arrivé, premier servi », indépendamment du fait que le/la client(e) soit accompagné(e) par un conjoint, un partenaire ou un membre de la famille	C, O + I	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		4.4 Les patient(e)s sont classés par ordre de priorité en fonction de l'urgence de l'état médical, indépendamment de leur sexe (par exemple, une femme présentant des complications obstétricales est traitée aussi rapidement qu'un homme victime de blessures causées par un accident de voiture)	C, O + I	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5. Les client(e)s ont accès à - et reçoivent des informations sur - toutes les		5.1 Le prestataire explique les différentes méthodes contraceptives disponibles, vérifie que le/la client(e) a bien compris, demande s'il/elle pense à une méthode spécifique, et laisse les besoins du/de la client(e) orienter la consultation	C, O, S	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

⁶ Chaque pays applique sa propre définition d'une personne « mineure », d'un « enfant », « d'une personne à charge ». Le prestataire doit respecter la législation nationale, ou en l'absence de législation, les personnes mineures peuvent être considérées comme étant des enfants âgés de moins de 12 ans. L'on entend par « personne à charge » tout enfant ou toute personne qui est sous la garde d'un tuteur légal qui est légalement autorisé à donner son consentement au nom du/de la client(e) (par exemple un(e) client(e) ayant un handicap mental ou physique ou qui ne peut pas exprimer son consentement, ou un enfant qui est trop jeune pour comprendre une procédure ou ses implications).

NORME DE PERFORMANCE	SCORE	CRITÈRES DE VÉRIFICATION	MOYENS DE VÉRIFICATION ¹	OUI	NON	N/A ²	COMMENTAIRES
méthodes contraceptives disponibles		5.2 Les prestataires sont bien informés et communiquent clairement les services et les méthodes contraceptives disponibles dans la structure sanitaire.	C, O, S	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		5.3 Le prestataire demande au/à la client(e) s'il/elle pense à une méthode spécifique, et laisse les besoins du/de la client(e) orienter la consultation	C, O, S	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		5.4 Les client(e)s, quel que soit leur sexe, choisissent volontairement une méthode de planification familiale disponible et appropriée, y compris des méthodes permanentes telles que la stérilisation, quel que soit le nombre de grossesses ou d'accouchements ou le statut matrimonial du/de la client(e)	C, O, S	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		5.5 Le choix de la méthode contraceptive est respecté et fourni lorsqu'elle est disponible. (Lorsque la méthode n'est PAS disponible, une méthode alternative et appropriée sur le plan médical est proposée, ou le/la patient(e) est orienté(e) vers un autre établissement qui offre la méthode préférée par le/la client(e).	C, O, S	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		5.6 Lorsqu'un(e) client(e) refuse d'utiliser une méthode, son choix est respecté et aucun autre soin ne peut lui être refusé	C, O, S	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		5.7 Sauf si la loi l'exige, aucun(e) client(e) (à l'exception des personnes mineures ou des personnes à charge) n'est obligé(e) de demander le consentement de son conjoint, partenaire ou d'un membre de la famille pour subir une stérilisation volontaire ⁷	C, O, I + S	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		5.8 Aucun(e) client(e) n'est stérilisé(e) sans son consentement éclairé.	C, O + I	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		5.9 Les produits, fournitures et les équipements contraceptifs couvrant une gamme de méthodes, y compris la contraception à longue durée d'action et la contraception d'urgence, sont intégrés au sein de la chaîne d'approvisionnement des médicaments essentiels pour accroître leur disponibilité continue	O + E	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

⁷ Sauf si la loi l'exige. Si la structure sanitaire est située dans un pays où la législation exige le consentement du conjoint, cocher la case « N/A » pour « non applicable ».

NORME DE PERFORMANCE	SCORE	CRITÈRES DE VÉRIFICATION	MOYENS DE VÉRIFICATION ¹	OUI	NON	N/A ²	COMMENTAIRES
6. Les clientes ont accès à la contraception d'urgence (CU) quel que soient leur situation, leur sexe ou leur âge		6.1 Lorsque cela est indiqué sur le plan médical, toute cliente (à l'exception des personnes mineures et des personnes à charge) peut accéder à la CU indépendamment de son âge, statut matrimonial ET sans le consentement d'une autre personne	C, O + I	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		6.2 Lorsqu'une cliente demande la CU, le prestataire doit chercher à savoir si la cliente a été exposée à des rapports sexuels non protégés au cours des 5 derniers jours (120 heures), et si oui, le prestataire propose la CU.	I + S	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		6.3 Le prestataire pose des questions et enregistre les réponses liées au comportement sexuel d'une manière professionnelle et sans porter de jugement	C, O, I, S	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. Les client(e)s peuvent choisir le sexe de leur prestataire		7.1 Des prestataires des deux sexes sont disponibles dans la structure sanitaire pour les client(e)s qui préfèrent un sexe particulier	C, O + I	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		7.2 Les client(e) sont informé(e)s qu'ils/elles peuvent choisir le sexe de leur prestataire s'il est disponible	C, O	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		7.3 La préférence du/de la client(e) sur le sexe de son prestataire est satisfaite, dans la mesure du possible	C, O + I	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. Des documents d'information, d'éducation et de communication (IEC) sont accessibles aux client(e)s de toutes identités de genre		8.1 Des matériels (par exemple affiches) sont disponibles dans les endroits très fréquentés de la structure sanitaire, tels que les salles d'attente, dans la/les langue(s) locale(s) et accessibles aux personnes qui ont un faible niveau d'alphabétisation de sorte que tous les clients puissent les voir et les comprendre.	O	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		8.2 Les illustrations et les textes figurant dans les matériels d'IEC reflètent la diversité et se réfèrent à la fois aux hommes, aux femmes et aux personnes ayant d'autres identités genres ou orientations sexuelles de façon respectueuse et culturellement acceptable	O	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. Aucun(e) client(e) ne se voit refuser des soins de santé parce		9.1 Aucun(e) client(e) (adulte ou nouveau-né, enfant ou adolescent) ne peut être retenu(e) dans la structure sanitaire en raison de son incapacité à payer les frais	C, O + I	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

NORME DE PERFORMANCE	SCORE	CRITÈRES DE VÉRIFICATION	MOYENS DE VÉRIFICATION ¹	OUI	NON	N/A ²	COMMENTAIRES
qu'il/elle ne peut pas payer les frais		9.2 Les prestataires ne demandent à aucun(e) client(e) de payer des frais qui ne correspondent pas à ceux de la politique approuvée, ni ne demandent de cadeaux, de faveurs, de pots de vin ou d'actes sexuels en échange de soins ⁸	C + I	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Participation des hommes et intégration de la famille							
10. La structure sanitaire fournit un environnement accueillant et adapté aux hommes		10.1 Les prestataires encouragent et permettent aux femmes de faire accompagner par une personne de n'importe quel sexe pendant les visites de PF et de CPN, pendant le travail et l'accouchement, et le CDV	C, O + I	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		10.2 Les prestataires encouragent et permettent aux pères d'accompagner leurs enfants aux consultations cliniques (pour la vaccination, les examens de routine, le traitement du paludisme, etc.)	C, O + I	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		10.3 La structure propose des services aux hommes, y compris la vasectomie et les préservatifs masculins	O + I	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		10.4 La structure a procédé à la création de la demande afin d'augmenter l'utilisation des services par les hommes (par exemple des services de publicité et de sensibilisation communautaire dans des lieux où la présence des hommes est généralement prédominante, comme les files de taxi, les bars, les structures sportives, etc.)	I	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11. Le prestataire propose aux couples/partenaires des services de counseling sur la communication et la prise de décision conjointe sur les		11.1 Les prestataires ont été spécifiquement formés sur: le counseling de couple en matière de CPN, planification familiale, PTME et CDV ; la communication entre conjoints ; la prise de décision conjointe sur la PF et la planification des naissances	I	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		11.2 Des services de counseling sur la sexualité et la santé de la reproduction sont proposés aux couples/partenaires, y compris le renforcement des compétences en matière de communication et de négociation entre les couples/partenaires	C, O + I	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

⁸ Lorsqu'il s'agit d'une question sensible, formulez vos phrases avec précaution, par exemple « Avez-vous déjà entendu parler d'un(e) client(e) qui a dû payer un pot de vin ou échanger une faveur sexuelle contre des soins dans cette structure ou ce district ? »

NORME DE PERFORMANCE	SCORE	CRITÈRES DE VÉRIFICATION	MOYENS DE VÉRIFICATION ¹	OUI	NON	N/A ²	COMMENTAIRES
questions de PF, de CPN, de planification des naissances, de PTME, de circoncision masculine médicale et volontaire (CMMV) et de CDV.		11.3 Le prestataire demande au/à la client(e) s'il ou elle souhaite la présence de son partenaire ET n'invite ce partenaire que si le/la client(e) l'y autorise	C, O, I, S	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		11.4 Les prestataires déploient des efforts pour éduquer et mobiliser les partenaires masculins qui sont susceptibles d'avoir un pouvoir décisionnel dans le couple et la famille sur l'importance d'encourager leurs partenaires féminines à recourir aux soins pour elles-mêmes et leurs enfants malades.	C, O, I, S	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		11.5 Le prestataire souligne l'importance de la prise de décision <i>partagée</i> et insiste sur le fait qu'il ne demande pas aux hommes de prendre le contrôle.	C, O, I, S	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Interaction prestataire-client							
12. Le prestataire établit une relation cordiale et respectueuse avec le/la client(e) et son compagnon/sa compagne (s'il/elle est présent(e)) (DÉTAILS DANS L'ENCADRÉ CI-DESSOUS)		12.1 Traite son/sa client(e) et son/sa compagnon/compagne (s'il/elle est présent(e) avec respect (DÉTAILS DANS L'ENCADRÉ CI-DESSOUS))	C, O, S	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		12.2 Utilise les compétences de communication interpersonnelle pendant toute la durée de la visite	C, O, S	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		12.3 Assure la confidentialité à/au la/le client(e)	C, O, S	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		12.4 Assure l'intimité nécessaire pendant la visite	C, O, S	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		12.5 Explique au/à la client(e) ce qu'il/elle va faire et l'encourage à poser des questions	C, O, S	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		12.6 Les prestataires adoptent des comportements qui ne stigmatisent pas et ne portent pas de jugement, y compris avec les client(e)s et les adolescent(e)s célibataires sollicitant des services de santé de la reproduction	C, O, S	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		12.7 Le/la patient(e) n'est pas laissé(e) seul(e) sans surveillance lorsqu'il/elle a besoin de soins	C, O, S	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

NORME DE PERFORMANCE	SCORE	CRITÈRES DE VÉRIFICATION	MOYENS DE VÉRIFICATION ¹	OUI	NON	N/A ²	COMMENTAIRES
		12.8 Le prestataire n'abuse jamais physiquement, sexuellement, verbalement ou émotionnellement un(e) client(e) ⁹	C, O, S	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13. Le prestataire apporte un soutien affectif approprié pour les soins post-avortement, et la planification familiale post-avortement.		13.1 Le prestataire fait preuve de compassion et répond à tout sentiment de déni, de culpabilité, de honte, d'anxiété, de peur, de dépression et de perte	C, O, S	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		13.2 Le prestataire traite une cliente qui a avorté d'une manière respectueuse et professionnelle, et ne porte aucun jugement	C, O, S	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		13.3 Lorsque la cliente est prête, le prestataire donne des informations sur les options contraceptives après l'avortement, y compris les méthodes à longue durée d'action et la contraception d'urgence	C, O, S	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14. Les prestataires prennent en compte les obstacles liés au genre qui ont des conséquences sur le recours aux soins et l'utilisation des services		14.1 Pendant les visites de CPN, le prestataire demande à la cliente si elle est en mesure de choisir elle-même le lieu de l'accouchement. Si ce n'est pas le cas, le prestataire l'encourage à se faire accompagner par le décideur au cours de son prochain rendez-vous pour le conseiller sur l'importance d'accoucher dans une structure sanitaire ou auprès d'une accoucheuse qualifiée	C, O, S	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		14.2 Pendant la séance de counseling sur la contraception, le prestataire demande aux clientes quels sont les obstacles qui les empêchent d'utiliser une méthode de PF particulière, et si elles sont libres de décider d'utiliser ou non la PF	C, O, S	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		14.3 Si la femme répond qu'elle n'est pas libre de décider d'utiliser la PF ou non, le prestataire lui demande si le fait d'inviter son partenaire ou tout autre décideur l'exposerait à un risque de VBG. <ul style="list-style-type: none"> • Si elle répond non, le prestataire l'encourage à se faire accompagner par le décideur lors de son prochain rendez-vous. • Si elle répond oui, le prestataire (uniquement s'il ou elle a reçu une formation sur la VBG) fournit des conseils et des soins sur la VBG 	C, O, S	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

⁹ Pour aborder les questions sensibles, posez la question de manière abstraite, par exemple « Avez-vous déjà entendu parler d'un prestataire qui aurait abusé d'un(e) client(e) physiquement, sexuellement ou émotionnellement dans cette structure ou ce district ? »

NORME DE PERFORMANCE	SCORE	CRITÈRES DE VÉRIFICATION	MOYENS DE VÉRIFICATION ¹	OUI	NON	N/A ²	COMMENTAIRES
		conformément aux directives nationales ou aux Normes d'assurance qualité de Jhpiego en matière de VBG. ¹⁰ Dans l'éventualité où aucun prestataire formé n'est disponible, la cliente doit être orientée vers des services de proximité de VBG					
		14.4 Lors d'un rendez-vous pour un traitement antirétroviral, prestataire demande s'il existe des facteurs qui pourraient empêcher le/la client(e) de prendre régulièrement des médicaments contre le VIH ou de revenir au centre de santé pour le suivi, y compris l'influence du conjoint, de la famille ou d'autres personnes	C, O, S	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15. Les prestataires répondent aux mythes et aux croyances qui ont des conséquences sur le recours aux soins et l'utilisation des services.		15.1 Pendant les visites de CPN ou de counseling en PF, les prestataires demandent aux clientes et à leurs partenaires si certaines croyances les empêcheraient d'utiliser la PF, de se rendre aux visites de CPN, d'utiliser un préservatif masculin ou féminin, d'allaiter, d'accoucher dans une structure sanitaire, de se faire dépister pour le VIH, ou de suivre un traitement contre les IST	C, O, S	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		15.2 Les prestataires dissipent les idées fausses ou les mythes entretenus par les clientes ou leur partenaire sur le recours aux soins en utilisant des faits scientifiques. (Par exemple, certains clients croient à tort que la contraception et l'avortement ont des conséquences sur la capacité à concevoir un enfant plus tard)	C, O, S	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

¹⁰ Les Normes d'assurance qualité de Jhpiego en matière de VBG sont une liste de contrôle exhaustive qui souligne les composantes essentielles des soins post-VBG de qualité. Veuillez écrire à joya.banerjee@jhpigo.org pour en obtenir un exemplaire.

Principaux aspects d'une relation cordiale et respectueuse (DÉTAILS DE LA NORME 12- CETTE SECTION N'EST PAS NOTÉE)

Traiter le/la client(e) avec respect.

- Accueille le/la client(e) cordialement (ainsi que son/sa partenaire s'il/elle est présent(e))
- Se présente
- Appelle le/la client(e) par son nom ou son titre approprié
- Montre sa préoccupation et son respect pour la culture, les croyances et les idées du/de la client(e)
- Adopte une attitude exempte de tout jugement et éviter les termes qui portent un jugement, utiliser plutôt des termes spécifiques appropriés sur le plan clinique et en matière de counseling

Compétences de communication interpersonnelle

- Encourage le/la client(e) à poser des questions et y répond.
- Ecoute le/la client(e)
- Maintient un contact visuel.
- Utilise une langue et une terminologie que le/la client(e) comprend
- Parle dans la langue du/de la client(e) ou propose un interprète
- Utilise des expressions de communication non verbale ouvertes et amicales (sourit, regarde le/la client(e) en face, etc.)
- Utilise des outils visuels pendant la séance de counseling
- Laisse le/la client(e) répéter les informations pour vérifier qu'elles sont bien comprises
- Vérifie que le/la client(e) a bien compris
- Résume les points essentiels (importants) lorsque cela s'avère nécessaire
- Explique au/à la client(e) ce qu'elle/il peut envisager pendant la visite clinique
- Donne des informations sur les visites de suivi et invite le/la client(e) à revenir à tout moment et pour n'importe quelle raison
- La structure sanitaire affiche ses préoccupations pour les client(e)s qui ont manqué leur rendez-vous et tente d'assurer le suivi, dans la mesure du possible
- Les prestataires dénoncent les comportements irrespectueux entre prestataires, comme par exemple les insultes, les violences verbales ou les reproches aux client(e)s
- L'établissement a mis en place une politique qui encourage une communication positive et ne permet pas un langage dur ou abusif

Assurer l'intimité des client(e)s pendant les visites

- Garde la porte fermée et les rideaux tirés
- Seules les personnes/les membres du personnel autorisés par le/la client(e) peuvent entrer dans la salle ou la zone de consultation/ d'examen
- Le/la client(e) peut s'habiller/se déshabiller dans l'intimité
- Le/la client(e) est couvert(e) pendant l'examen
- Dans la mesure du possible, un(e) infirmier(ière) autorisé(e) par le/la client(e) assiste à l'examen
- Le prestataire accorde une attention particulière à l'intimité et à la confidentialité des clientes qui recherchent des soins pour la VBG ou les IST
- La structure sanitaire et les prestataires accueillent les partenaires des femmes qui sont dans le travail et des autres client(e)s, dans la mesure du possible et selon le souhait des client(e)s

NORME DE PERFORMANCE	SCORE	CRITÈRES DE VÉRIFICATION	MOYENS DE VÉRIFICATION	OUI	NON	N/A	COMMENTAIRES
Politiques de santé et gestion de la structure sanitaire							
16. Les client(e)s et les prestataires jouissent d'un environnement exempt de violence sexuelle ou de toute autre violence		16.1 La structure sanitaire applique une politique écrite de tolérance zéro ou une charte du service à la clientèle qui interdit expressément la violence sexuelle, physique ou autre contre les client(e)s et les prestataires	I, E	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		16.2 Les prestataires ont bénéficié d'une formation sur le harcèlement et la violence sexuels, et sont bien informés sur ce qui constitue un harcèlement sexuel ou une violence sexuelle	I	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		16.3 Tout cas de violence est suivi d'effets conformément à la politique de la structure sanitaire	C + I	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17. Les politiques de la structure sanitaire soutiennent l'égalité des chances en faveur des prestataires de chaque sexe en matière de promotions et de salaires pour un travail comparable		17.1 Les prestataires, quel que soit leur sexe, perçoivent une rémunération et des prestations égales pour un travail de valeur égale	I, E	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		17.2 La structure sanitaire applique une politique de non-discrimination	E	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		17.3 Au moins 30% de l'équipe de direction de la structure est de sexe féminin ou d'une identité de genre non-traditionnelle	O, I	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		17.4 Les prestataires de tout sexe ont la possibilité de participer à la planification et à la formulation des politiques de la structure sanitaire	I	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		17.5 Quel que soit leur sexe, les prestataires qui ont une ancienneté et une formation égales bénéficient du même pouvoir de prise de décision et de la même influence	I	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		17.6 Les prestataires de chaque sexe bénéficient de chances égales de travailler le même nombre d'heures et aux mêmes horaires de travail, qu'ils aient des enfants ou non	I	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		17.7 Les prestataires de chaque sexe bénéficient des mêmes possibilités de formation, de perfectionnement professionnel et de promotion	I	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18. Les prestataires sont formés sur les		18.1 Tous les prestataires ont été formés sur l'égalité des sexes et les droits humains au cours de deux dernières années.	I	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

NORME DE PERFORMANCE	SCORE	CRITÈRES DE VÉRIFICATION	MOYENS DE VÉRIFICATION	OUI	NON	N/A	COMMENTAIRES
questions d'égalité des sexes et de droits humains							
19. Un mécanisme de rétroaction est en place qui permet aux client(e)s de signaler leur niveau de satisfaction ou de déposer des plaintes		19.1 Les client(e)s peuvent utiliser une ligne d'assistance téléphonique, une boîte à suggestions, une adresse électronique, un formulaire d'évaluation, ou un médiateur (un représentant impartial) pour faire part de leur expérience à la structure de façon anonyme	O, E	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		19.2 Les prestataires informent les client(es) de l'existence de ce(s) mécanisme(s) de rétroaction	C, O	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20 Les données des systèmes d'information sanitaire sont régulièrement utilisées pour effectuer des analyses de genre et des évaluations		20.1 Toutes les données sont ventilées par sexe et par âge.	E	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		20.2 Les résultats des analyses des données sur le genre sont utilisés pour améliorer et adapter les services offerts, les approches employées, et les produits stockés (par exemple, si les données révèlent que les femmes sont à la recherche de méthodes à longue durée d'action mais que les stocks disponibles sont insuffisants, la structure sanitaire commande et entrepose davantage de ces produits)	I, E	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

NOMBRE TOTAL DE NORMES:		20
NOMBRE TOTAL DE NORMES OBSERVÉES:		
NOMBRE TOTAL DE NORMES MISES EN ŒUVRE:		