

**Etude de Client Mystère pour évaluer la qualité de soins
pour les patients demandant un traitement pour la fièvre.**

Consentement éclairé de participant			
<i>Ma participation à cette étude a été volontaire et j'ai accepté de participer.</i>			
Signature / marque de participant : _____			
Nom de participant : _____			
Lieu			
QX1	Date	___/___/2017	
QX2	Nom de lieu de prestation de service (LPS)	[_____]	
QX3	Code de LPS	[_ _ _]	
QX4	Type de LPS	Formation sanitaire ----- 1 Pharmacie accréditée ----- 2 Pharmacie non-accréditée ----- 3	
QX5	Code zone de santé	[_ _]	
QX6	Code aire de santé	[_ _]	
QX7	Nom de client mystère	[_____]	
QX8	Sexe de client mystère	Homme ----- 1 Femme ----- 2	
QX9	Age de client mystère	[_ _]	
QX10	Nom de l'enquêteur	[_____]	
Signes			
Q1	Y at-il des signes sur les tests de diagnostic du paludisme à l'extérieur du LPS ?	Oui ----- 1 Non ----- 0	
Q2	Le logo ACTm/feuille verte était visible à l'extérieur du LPS ? Montrer l'image du logo MQS	Oui ----- 1 Non ----- 0	
Q3	Le logo ACTm/feuille verte était visible à l'intérieur du LPS ? Montrer l'image du logo MQS	Oui ----- 1 Non ----- 0	



Interaction avec le prestataire																					
Q4	Combien de temps avez-vous dû attendre avant d'être reçu par le prestataire ?	Vu immédiatement ----- 1 Moins de 5 minutes ----- 2 5 à 15 minutes ----- 3 Plus de 15 minutes ----- 4																			
Q5	Le prestataire a-t-il demandé à propos de vos autres symptômes en dehors de la fièvre ?	Oui ----- 1 Non ----- 0	0 → Q7																		
Q6	Qu'avez-vous dit à propos de vos autres symptômes ?	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;"></th> <th style="width: 10%; text-align: center;">Oui</th> <th style="width: 10%; text-align: center;">Non</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A) Courbatures</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>B) Maux de tête</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>C) Toux</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>D) Diarrhée</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>E) Vomissements</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table>		Oui	Non	A) Courbatures	1	0	B) Maux de tête	1	0	C) Toux	1	0	D) Diarrhée	1	0	E) Vomissements	1	0	
	Oui	Non																			
A) Courbatures	1	0																			
B) Maux de tête	1	0																			
C) Toux	1	0																			
D) Diarrhée	1	0																			
E) Vomissements	1	0																			
Le prestataire a-t-il demandé ...																					
Q7	votre âge ?	Oui ----- 1 Non ----- 0																			
Q8	si vous avez fait un test de paludisme avant de venir à ce LPS ?	Oui ----- 1 Non ----- 0																			
Q9	si vous avez vu quelqu'un d'autre sur cette maladie avant de venir à ce LPS ?	Oui ----- 1 Non ----- 0																			
Q10	si vous prenez des médicaments actuellement ?	Oui ----- 1 Non ----- 0																			
Q11	quand les symptômes ont commencé ?	Oui ----- 1 Non ----- 0																			
Q12	votre poids ?	Oui ----- 1 Non ----- 0																			
Q13	Le prestataire a-t-il vous demandé d'autres questions ?	Oui ----- 1 Non ----- 0	0 → Q15																		
Q14	En bref, quelles autres questions at-il demandé ?	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>																			

Test de paludisme			
Q15	Le prestataire vous a-t-il offert un test de diagnostic du paludisme ?	Oui ----- 1 Non ----- 0	1 → Q17
Q16	Avez-vous demandé un test de diagnostic du paludisme ?	Oui ----- 1 Non ----- 0	
Q17	Un test pour le paludisme a-t-il été réalisé ?	Oui ----- 1 Non ----- 0	0 → Q35
Q18a	Quelle était le <u>premier</u> type de test réalisé ?	TDR ----- 1 Microscopie ----- 2	
Q18b	Le prestataire vous a-t-il expliqué comment il allait faire le <u>premier</u> test ?	Oui ----- 1 Non ----- 0	
Q18c	Le <u>premier</u> test a-t-il été effectué dans un endroit séparé à d'autres activités ?	Oui ----- 1 Non ----- 0	
Q18d	Le site de <u>premier</u> test était-il propre ?	Oui ----- 1 Non ----- 0	
Q18e	Le prestataire a-t-il porté des gants tout en effectuant le <u>premier</u> test ?	Oui ----- 1 Non ----- 0	
Q18f	Le prestataire a-t-il nettoyé votre doigt avec un tampon avant de piquer votre doigt pour le <u>premier</u> test ?	Oui ----- 1 Non ----- 0	
Q18g	Le prestataire a-t-il jeté la lancette dans une boîte de sécurité immédiatement après piqure du doigt pour le <u>premier</u> test ?	Oui ----- 1 Non ----- 0	
Q18h	Avez-vous une copie écrite du résultat de <u>premier</u> test ?	Oui ----- 1 Non ----- 0	
Q18i	Résultat de <u>premier</u> test ?	Positif ----- 1 Négatif ----- 2 Invalide ----- 3 Ne sait pas ----- 8	
Q18j	Avez-vous payé pour le <u>premier</u> test ?	Oui ----- 1 Non ----- 0	
Q18k	Combien avez-vous payé pour le <u>premier</u> test ? Notez le prix en FC ou en dollar.	[] [] [] [] [] FC [] [] \$	
Q19	Le prestataire a-t-il fait un <u>deuxième</u> test pour le paludisme ?	Oui ----- 1 Non ----- 0	0 → Q25
Q19a	Quelle était le <u>deuxième</u> type de test réalisé ?	TDR ----- 1 Microscopie ----- 2	

Q19b	Résultat de <u>deuxième</u> test	Positif ----- 1 Négatif ----- 2 Invalide ----- 3 Ne sait pas ----- 8	
Q19c	Avez-vous payé pour le <u>deuxième</u> test ?	Oui ----- 1 Non ----- 0	
Q19d	Combien avez-vous payé pour le <u>deuxième</u> test ? <i>Notez le prix en FC ou en dollar.</i>	[] [] [] [] [] FC [] [] \$	

Complétez Q25-Q27 pour le test de paludisme fait par TDR.

Si le test de paludisme était par microscopie, Sauter à Q36

Q25	Dans quel trou a été placé le sang ? <i>Montrer sur la plaquette de TDR où le sang a été placé et entourer la réponse</i>	Exact ----- 1 Inexact ----- 2 N'a pas voir ----- 3	
Q26	Dans quel trou a été placé le réactif (liquide clair)? <i>Montrer sur la plaquette de TDR où le réactif a été placé et entourer la réponse</i>	Exact ----- 1 Inexact ----- 2 N'a pas voir ----- 3	
Q27	Le prestataire a-t-il utilisé une montre, téléphone ou autre horloge ou chronomètre pour compter le temps d'attente ?	Oui ----- 1 Non ----- 0	
Q28	Combien de temps le prestataire a-t-il attendu avant de vous donner le résultat du TDR ?	[] [] minutes	

Si un test de paludisme a été fait, Allez à Q36

Q35	Pourquoi un test de paludisme n'était pas fait ? <i>Si un test n'a pas été effectué, indiquez si c'était à cause d'un problème au LPS, ou parce que le client a refusé d'être testé pour des raisons d'hygiène.</i>	Aucun TDR en stock ----- 1 Laboratoire pas ouvert ----- 2 Pas de matériel de laboratoire en stock ----- 3 Hygiène (raison de client mystère) 4 Autre (<i>précisez</i>) ----- 6 []	Toute → continuer à Q36
-----	--	---	-------------------------------

Consultation et médicaments					
Q36	Lors de votre visite le prestataire a-t-il dit ou fait aucune de ces choses ? <i>Lisez la liste et cercle réponses</i>	A) Demandé en plus à propos des symptômes B) Suggéré plus de tests C) Fait référence d'une autre clinique D) A dit de revenir si les symptômes s'aggravent/persistent E) A dit revenir dans 2 jours si encore malade F) Parlé de signes de danger pour une maladie grave	Oui 1 1 1 1 1 1	Non 0 0 0 0 0	
Q37	Avez-vous reçu des médicaments ou des ordonnances auprès du prestataire ?	Oui ----- Non -----	1 0		1 → Q38a
Q37a	Pourquoi le prestataire ne vous a pas donné des médicaments ?	Référé à une autre clinique ----- Pas assez d'argent ----- Rupture de stock de médicaments - Test était négatif ----- Autre raison (<i>préciser</i>) ----- _____	1 2 3 4 6		Toute → Q42
Advice and information from the provider					
Q38a	Combien de médicaments avez-vous reçus ou ont été prescrits?	[]			
Q38b	Avez-vous reçu des instructions sur la manière de prendre tous les médicaments que vous avez reçus ?	Oui ----- Non ----- Ordonnance seulement ----- Ne sait pas -----	1 0 7 8		
Q39	Le prestataire vous a-t-il donné des conseils sur... <i>Lisez la liste et cercle réponses</i>	A) les effets secondaires possibles B) la nécessité de terminer la cure complète C) ce qu'il faut faire si vous vomissez lors de la prise du médicament	Oui 1 1 1	Non 0 0 0	
Q40	Le prestataire vous a-t-il demandé si vous avez compris les conseils ?	Oui ----- Non -----	1 0		
Q41	Les conseils ont été faciles à comprendre ?	Oui ----- Non -----	1 0		
Q42	Le prestataire a-t-il demandé si vous aviez des questions à poser ?	Oui ----- Non -----	1 0		
Q43	En général, comment évaluez ou appréciez-vous le service que vous avez reçu ?	Très bon ----- Bon ----- Bien ----- Mauvais -----	1 2 3 4		

		Très mauvais ----- 5	
Q44	Voulez-vous revenir à ce LPS dans l'avenir pour un test de paludisme ?	Oui ----- 1 Non ----- 0	
Q45	Voulez-vous revenir à ce LPS dans l'avenir si vous avez besoin d'acheter des médicaments ?	Oui ----- 1 Non ----- 0	
Q46	Recommanderiez-vous ce LPS à un ami?	Oui ----- 1 Non ----- 0	

Q47 Remplir le tableau avec les détails de tous les médicaments prescrits ou reçus.

	Nom de marque	Présentation Comprimé 1 Suppositoire 2 Granule / Poudre 3 Sirop 4 Injection 5 Pommade 6 Ne sait pas 8 Ordonnance 9	Code de médicament Voir liste de codes	Acheté ou Prescrit Acheté 1 Prescrit 2	DEMANDE POUR CHAQUE MEDICAMENT ACHETE	DEMANDE POUR CHAQUE ANTIPALUDIQUE ACHETE
					Prix Gratuit 0000 Ne sait pas 9998	Logo feuille verte ? Oui 1 Non 0
1		[]	[]	[]	[][][][][] FC	[]
2		[]	[]	[]	[][][][][] FC	[]
3		[]	[]	[]	[][][][][] FC	[]
4		[]	[]	[]	[][][][][] FC	[]
5		[]	[]	[]	[][][][][] FC	[]
6		[]	[]	[]	[][][][][] FC	[]
7		[]	[]	[]	[][][][][] FC	[]
Code de médicament						
1: Antipaludique		2: Antibiotique		3: Analgésique / Antipyrétique		4: Contre le rhume
6: Vitamines / minéraux		7: Diarrhée (y compris SRO)		8: Déparasitage		5: Contre la toux
				9: Autres		

Q47b	Cout total de médicaments <i>Remplissez cette ligne seulement si le répondant ne peut pas séparer les couts des médicaments achetés</i>	Cout total[][][][] FC	
-------------	---	--	--

Observations / Commentaires

QX20. Y at-il d'autres informations ou commentaires que vous souhaitez faire à propos de vos visite à cette PDV ?

Remercier le client mystère pour leur participation en cette étude

- **Vérifier que toute l'information dans ce questionnaire est complète et reflète les expériences du client.**
- **Recueillir et donner un code aux recettes, les médicaments et les prescriptions du client mystère.**