

Étude de cas d'intervention en santé numérique

Planned Parenthood Association of Ghana (PPAG)

Centre de contact Yenkasa

Énoncé du problème

Au fil des ans, la PPAG a atteint des millions de jeunes avec des informations et des services sur la santé et les droits sexuels et reproductifs (SDSR), en particulier les services d'avortement via des canaux et des approches en personne. Cependant, nous avons observé l'émergence récente de l'écosystème numérique au Ghana et sa prolifération, en particulier chez les jeunes, et l'avons identifié comme un canal viable pour notre fourniture de services de SDSR. Nous savons également que l'utilisation des services de santé reproductive chez les adolescents dans les établissements de santé physique à travers le Ghana est faible, malgré une augmentation nationale parmi les populations plus âgées¹, ce qui souligne la nécessité d'adopter des approches modernes et adaptées aux jeunes.

Un rapport récent sur l'utilisation du mobile et d'Internet au Ghana montre que la couverture mobile est supérieure à 100 %, beaucoup ayant plus d'une connexion mobile active, et le taux d'utilisation d'Internet est de 50 %². Cela a validé notre intention de nous concentrer sur les interventions de santé numérique (ISN). L'exposition des jeunes à la désinformation est étroitement liée à l'expansion rapide de

Les médias sociaux restent le principal responsable de la désinformation, en raison d'une augmentation persistante des sources d'information non vérifiées.



l'écosystème numérique au Ghana. Les médias sociaux restent le principal responsable de la désinformation, en raison d'une augmentation persistante des sources d'information non vérifiées. Cela se traduit finalement par de mauvais résultats en matière de SDSR, y compris la mortalité et la morbidité associées à l'avortement à risque. Cela a également mis en avant un autre argument solide pour nous.

En outre, les résultats d'un exercice de recherche que nous avons mené avec des partenaires en 2018 ont montré que les jeunes n'ont pas accès à des voies authentiques, facilement accessibles et discrètes pour accéder aux informations et services liés à l'avortement. C'est un motif pour beaucoup de rechercher des services d'avortement à risque. Grâce à nos consultations auprès des jeunes, nous avons compris que les ISN que nous développons devaient répondre aux critères d'accessibilité et de discrétion.

Comment nous avons développé notre ISN

Les premières étapes de notre ISN ont été développées en consultation avec des partenaires de YLabs en utilisant une approche de conception centrée sur l'humain (CCH). L'objectif principal était de développer une intervention innovante centrée sur les personnes

1 Ghana Health Service, 2020

2 Hootsuite Digital Ghana Report (2021). Extrait de : <https://datareportal.com/reports/digital-2021-ghana>

qui augmentera l'accès aux services liés à l'avortement sans stigmatisation pour les jeunes. Nous avons engagé divers groupes de jeunes dans un processus d'idéation pour développer l'ISN appelé « Sister Support » (Assistance pour les sœurs). Notre solution était une ligne d'assistance téléphonique gratuite et confidentielle composée de conseillères amicales qui conseillent les jeunes sur les choix de grossesse et les mettent en relation avec des services d'avortement sécurisés. Les conseillers ont cherché à rationaliser le processus d'orientation des appelants afin de minimiser les obstacles à la liaison et de fournir un soutien sans stigmatisation. L'idée a été construite, prototypée et pilotée en direct pendant plus d'un an.

Nous avons évalué la période pilote de la solution Sister Support en utilisant une approche de méthodes mixtes. Pour la collecte de données quantitatives, les conseillers pairs de Sister Support ont collecté des données auprès de tous les appelants consentants qui ont accédé à la plateforme. Des entretiens approfondis ont également été menés avec les pairs-conseillers et l'équipe du projet. L'évaluation visait à mesurer le nombre d'appels de filles au sein d'un groupe démographique cible, orientations reçues et achèvement ultérieur, la satisfaction client et la pérennité du modèle.

Il s'agissait d'un élément d'une évaluation complète de notre programme « Girl Boss ». Les résultats de l'évaluation ont révélé : 1) une augmentation du nombre de jeunes accédant aux cliniques PPAG pour les services de santé reproductive, et 2) un fort engagement des filles. Ceci et d'autres facteurs clés ont démontré que notre ISN était efficace et devrait être mis à l'échelle pour un impact maximal. Depuis, nous avons étendu notre centre de contact à l'échelle nationale.

Nous avons depuis intégré d'autres membres du personnel dans le parcours de prestation de services pour les services liés à l'avortement. Les jeunes bénévoles et les pharmacies sont désormais essentiels à l'intégration de notre ISN, ce qui a renforcé l'exhaustivité de l'intervention. Actuellement, le centre de contact a un superviseur qui écoute les appels et fournit un support technique. Tous les appels sont enregistrés, ce qui permet des contrôles de

qualité. Les agents sont guidés par des examens périodiques et des sessions de renforcement des capacités en vue d'améliorer la qualité de leur service.

Résumé de notre ISN

Notre ISN est désormais un système intégré qui rassemble des cadres communautaires (champions de la jeunesse et pharmacies), des prestataires de services et des agents de centres de contact pour fournir aux jeunes des informations et des services de qualité, adaptés et complets sur la santé et les droits sexuels et reproductifs, en mettant l'accent sur les adolescentes et les jeunes femmes.

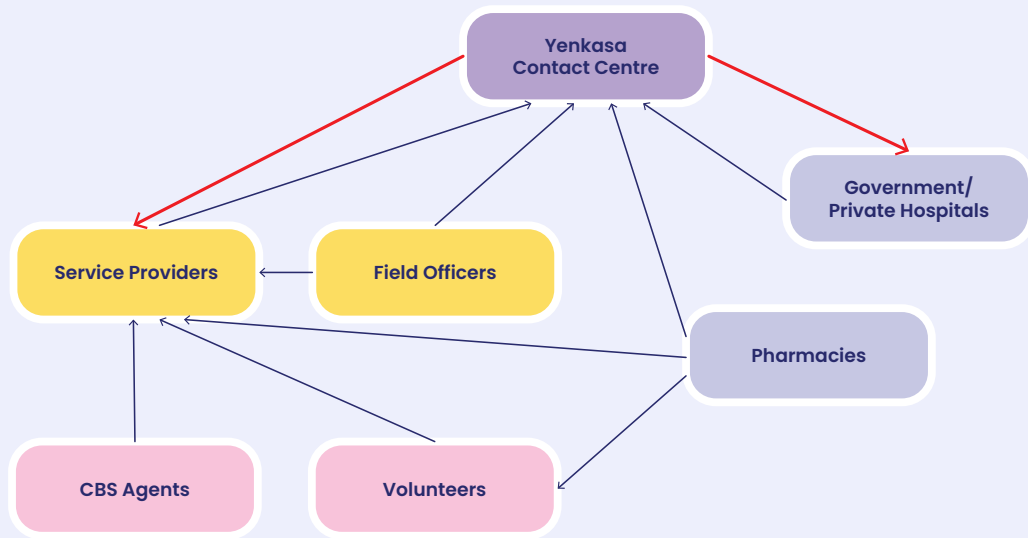
Le système fonctionne principalement à partir d'un centre de contact centralisé appelé le centre de contact YenkaSa. Le centre de contact est gratuit, avec des agents formés, et les jeunes de tout le pays peuvent appeler gratuitement ou envoyer un message par SMS, WhatsApp, Facebook ou Instagram pour accéder à des informations et des services de santé reproductive de qualité, y compris des services d'orientation. Plus précisément, les agents des centres de contact sont formés pour fournir des conseils sur les autosoins d'avortement et orienter les clientes vers d'autres niveaux de soins. Les clientes reçoivent des informations et un soutien sur les options de soins d'avortement, la légalité des soins d'avortement, les critères



Heya!
for all your Relationship and
Sexual health concerns,
yenkaSa
help you can trust!

toll free
0800202010

WhatsApp Only
0245118228



d'éligibilité, les voies d'accès aux soins et d'autres soutiens spécifiques relatifs à la cliente. Actuellement, les clientes peuvent soit se rendre dans n'importe quel établissement de santé agréé pour les médicaments, soit les recevoir par messagerie ou tout autre service de l'établissement. Les clientes de les autosoins d'avortement sont suivies après 14 jours soit par les agents du centre de contact, soit par un prestataire de services. Le suivi virtuel se fait généralement via des appels vocaux et WhatsApp.

Le diagramme montre un aperçu de la connexion entre le centre de contact et les principales parties prenantes de la mise en œuvre. Le centre de contact Yenkasa est le hub centralisé qui reçoit et s'interface directement avec les autres leviers de l'écosystème.

Mise en œuvre de l'ISN

Notre ISN a été mis en œuvre en collaboration avec des prestataires de services, des agents de terrain, de jeunes bénévoles et les agents du centre de contact. Les parties prenantes chargées de la mise en œuvre ont été pleinement informées de leurs rôles et de la manière dont elles peuvent contribuer au bon fonctionnement de l'ISN. Les sessions d'orientation ont été réalisées via des sessions physiques et virtuelles (via Zoom principalement). L'ISN était commercialisé via deux canaux principaux : 1) sensibilisation de la communauté et activation de la marque et 2) marketing en ligne. Les activités de sensibilisation communautaire ont été mises

en œuvre dans des endroits stratégiques de la zone du projet, dans le but de faire connaître le centre et également de générer du trafic vers le centre de contact. Le marketing en ligne se faisait principalement via les réseaux sociaux (Facebook, Twitter et Instagram) et les médias traditionnels (télévision et radio). Des dépliants et des messages électroniques innovants ont été partagés sur les réseaux sociaux, et des discussions ciblées ont également eu lieu à la radio et à la télévision pour promouvoir l'ISN.

Le trafic généré a été géré efficacement puisque les agents ont fourni un soutien aux clientes qui ont accédé à l'ISN et ont assuré la continuité et l'achèvement des soins.

Défis et leçons apprises

Les processus d'autorisation et d'accréditation pour gérer un centre de contact national sont longs et lents. Il n'y a pas de directives claires pour gérer un centre de contact dans le pays, ce qui conduit à des processus compliqués et sinueux pour l'obtention de nombreuses certifications et licences, ainsi qu'à surmonter une succession d'obstacles et de défis sans direction formelle pour la résolution et le soutien. La mise en place du centre de contact a été fortement retardée à cause de ces processus. Il est donc important de commencer les processus d'accréditation bien plus tôt avant le lancement prévu. En outre, il est coûteux d'exploiter une ISN complète, ce qui menace ainsi la durabilité du système. Il est impératif de donner la priorité à la disponibilité des fonds pour l'ISN, compte tenu de son impact.

Effet sur les populations

Notre ISN a transformé nos opérations, la faisant avancer dans la modernité dans ses opérations de prestation de services. Grâce à la création du centre de contact YenkaSa, PPAG a pu atteindre plus de 300 000 personnes avec des informations de qualité sur l'avortement en seulement huit mois. Cela n'a pas été réalisé dans les opérations des AM en si peu de temps et n'aurait pas été possible sans l'ISN. De même, plus de 300 jeunes filles ont également été soutenues pour accéder à des services d'autosoins d'avortement de qualité à travers le pays, ce qu'elles n'auraient pas reçu jusqu'à présent sans le soutien de l'ISN de PPAG.

La création d'un accès pour les femmes, les filles et les jeunes à ces services et informations indispensables dans tout le pays est phénoménale. Ce service a apporté plusieurs améliorations importantes dans le travail de PPAG, notamment l'expansion des liens de prestation de services entre PPAG et les pharmacies pour les services adaptés aux adolescents à travers le pays.

Mesurer le succès

L'AM mesure le succès en déterminant les éléments suivants :

Augmentation du nombre de personnes atteintes avec des informations de qualité sur la SDR, Augmentation du nombre de personnes recevant des conseils et des consultations de prestataires de services et d'agents, Taux d'achèvement des orientations.

Les données sont parfois comparées aux performances de l'installation statique pour déterminer la croissance et l'efficacité.

Recommandations pour les autres

1. Établir des orientations formelles avec les établissements de santé privés et gouvernementaux dans différentes zones du pays. Une personne focale doit être identifiée au sein de ces installations et formée pour jouer ce rôle. Ces dispositions contribueront de manière significative à l'amélioration de l'achèvement de l'orientation.
2. Des séances complètes de renforcement des capacités doivent être organisées de manière cohérente pour les agents du centre de contact. Dans la mesure du possible, ne recrutez que des agents ayant une formation médicale et ayant suivi une formation en conseil. Cela améliore considérablement la résolution des cas au centre.
3. L'ISN doit être exécuté sur des plateformes facilement accessibles pour les bénéficiaires. Faites toujours confiance aux plates-formes existantes que l'utilisateur peut facilement utiliser, sans avoir à introduire de nouveaux logiciels ou applications sur ses appareils.
4. Explorer les options pour intégrer une composante commerciale/génératrice de revenus dans l'ISN. Cela contribuera de manière significative à la durabilité de l'ISN.

Pour plus d'informations sur les interventions de santé numérique à PPAG, veuillez contacter [Adu Kwasi Manu](#), coordinateur du programme « Frontiers in SRHR ».

