



PRIME: INTEGRATING CONSUMER PERSPECTIVES

Improving family planning and reproductive health services
through provider-consumer partnerships

INTEGRE LE POINT DE VUE DU CONSOMMATEUR

Améliorer les services de planification familiale et de santé de la reproduction grâce
au partenariat prestataire-consommateur

INTEGRANDO LAS PERSPECTIVAS DEL CONSUMIDOR

Mejorando los servicios de planificación familiar y salud reproductiva a través del
trabajo conjunto entre proveedores y consumidores



Integrating Consumer Perspectives FP/RH services

Providers & Managers

An appropriate constellation of FP/RH services

Safety of the health care facility & system

Technical competence

Client-provider interaction

Timeliness of care

Increase access to FP/RH services 1
by better understanding consumers

Improve quality of care by customizing and redesigning FP/RH services 2
based on consumer perspectives

Enhance consumer satisfaction with FP/RH services 3
by strengthening provider-client partnerships

Increase use of FP/RH services through continuity of care

4

Respect for clients

Coordination & integration of processes of care

Clients' right to information

Consumers

Client-provider interaction

Physical comfort & emotional support

Family involvement

PRIME's ICP Approach

Focus on provider consumer partnerships

The PRIME II Project strives to improve the performance of primary providers of family planning and reproductive health (FP/RH) services and to help those providers reach underserved populations. When providers and their managers are more customer-oriented and community-focused in the way they deliver services, experience shows that achieving these goals becomes easier. Among the performance factors affecting primary providers, feedback and clear expectations are key; in both areas, consumer input offers vital insights. PRIME's Integrating Consumer Perspectives (ICP) initiative offers tools and strategies for providers to incorporate critical consumer input. With this input, they can play a central role in transforming deeply ingrained practices and beliefs about how to treat clients, make decisions and structure work. In the ideal ICP situation, providers have ongoing mechanisms for listening to consumer feedback and incorporating it into their performance. PRIME helps providers match this ideal with their particular practical realities.

Fostering partnerships among providers, their clients and potential clients in communities, the ICP approach focuses on the performance of providers and managers in delivering quality services that are based on a better

L'approche ICP de PRIME

Mettre l'accent sur le partenariat prestataires consommateurs

Le Projet PRIME II vise à améliorer la performance des prestataires de soins de santé primaires en planification familiale et santé de la reproduction (PF/SR) et à aider ces prestataires à atteindre les populations mal desservies. L'expérience a montré que lorsque les prestataires et les gestionnaires mettent davantage l'accent sur le consommateur et la communauté dans la façon dont sont fournis les services, il sera plus facile de parvenir à ces buts. L'initiative de PRIME pour une Intégration du Point de vue du Consommateur (IPC) offre des outils et des stratégies permettant aux prestataires d'obtenir des suggestions cruciales des consommateurs. Sur la base de ces suggestions, les prestataires et les gestionnaires peuvent jouer un rôle essentiel dans la transformation de pratiques et de convictions profondément enracinées, quant à la manière de traiter les clients, de prendre des décisions, et d'organiser le travail. Dans la situation idéale de IPC, les prestataires connaissent les besoins de tous leurs clients et les traitent chacun de façon adéquate. PRIME aide les prestataires à se rapprocher de cet idéal dans leur contexte pratique particulier.

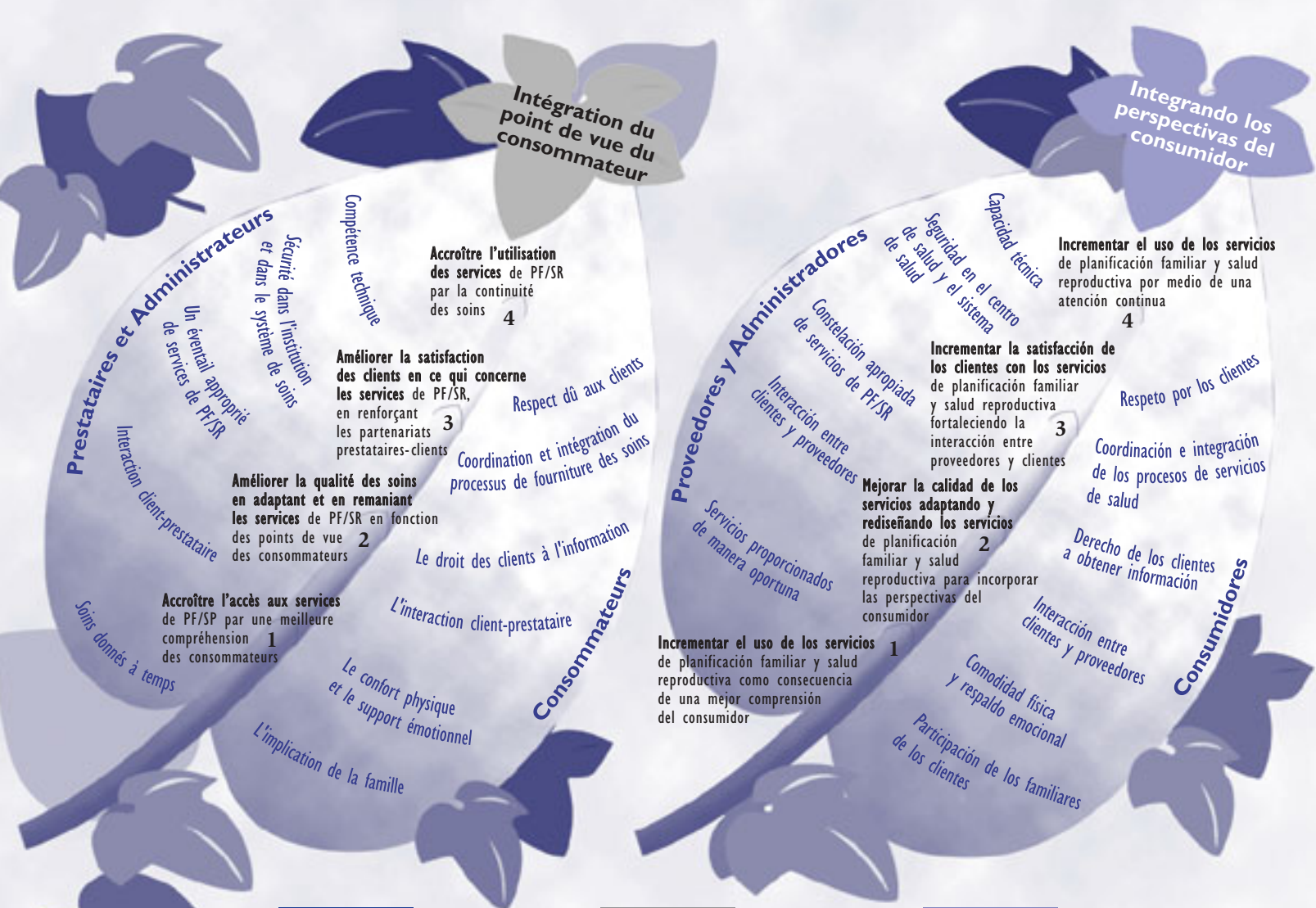
Encourageant des partenariats entre les prestataires, leurs clients et les clients potentiels dans les communautés, l'approche IPC se concentre sur la performance des prestataires et des gestionnaires dans la fourniture de services de qualité basés sur une meilleure compréhension des besoins des consommateurs. S'appuyant sur les enseignements tirés de modèles de

Enfoque de PRIME de IPC

Enfoque en la relación de trabajo conjunta entre proveedores y consumidores

El objetivo del proyecto PRIME es mejorar el desempeño de los proveedores de servicios de planificación familiar y salud reproductiva a nivel primario y ayudar a que estos proveedores lleguen a la población desatendida. La experiencia demuestra que cuando los proveedores y gerentes están más orientados hacia los clientes y se centran más en las comunidades al proveer servicios, es más fácil cumplir con ese objetivo. La iniciativa de integración de las perspectivas del consumidor de PRIME ofrece herramientas y estrategias para que los proveedores conozcan y tomen en cuenta los puntos de vista de los consumidores. Al contar con este tipo de retroalimentación de los clientes, los proveedores pueden desempeñar un rol fundamental en la modificación de prácticas y creencias profundamente arraigadas sobre el trato a los clientes, la toma de decisiones y la organización del trabajo. En la situación ideal de IPC, los proveedores tratan a todos los clientes de manera apropiada y conocen sus necesidades. PRIME ayuda a los proveedores a que ajusten esta situación ideal a sus realidades concretas particulares.

El enfoque de IPC por el consumidor se centra en el desempeño de los proveedores y gerentes en la provisión de servicios de alta calidad basada en una mejor comprensión de las necesidades de los consumidores; para lograrlo, se fomenta el trabajo conjunto de los proveedores, sus clientes y la comunidad. Las lecciones aprendidas de los modelos exitosos de relaciones de trabajo conjunto



Prestataires et Administrateurs
 Sécurité dans l'institution et dans le système de soins
 Un éventail approprié de services de PF/SR
 Interaction client-prestataire

Améliorer la qualité des soins en adaptant et en remaniant les services de PF/SR en fonction des points de vue des consommateurs 2

Accroître l'accès aux services de PF/SP par une meilleure compréhension des consommateurs 1

Compétence technique

Accroître l'utilisation des services de PF/SR par la continuité des soins 4

Améliorer la satisfaction des clients en ce qui concerne les services de PF/SR, en renforçant les partenariats prestataires-clients 3

Le droit des clients à l'information

L'interaction client-prestataire

Le confort physique et le support émotionnel

L'implication de la famille

Respect dû aux clients

Coordination et intégration du processus de fourniture des soins

Consommateurs

Intégrant le point de vue du consommateur

Integrando las perspectivas del consumidor

Capacité technique
 Sécurité en el centro de salud y el sistema

Incrementar el uso de los servicios de planificación familiar y salud reproductiva por medio de una atención continua 4

Incrementar la satisfacción de los clientes con los servicios de planificación familiar y salud reproductiva fortaleciendo la interacción entre proveedores y clientes 3

Respecto por los clientes

Coordinación e integración de los procesos de servicios de salud

Derecho de los clientes a obtener información

Consumidores

Provedores y Administradores
 Constelación apropiada de servicios de PF/SR
 Interacción entre clientes y proveedores

Mejorar la calidad de los servicios adaptando y rediseñando los servicios de planificación familiar y salud reproductiva para incorporar las perspectivas del consumidor 2

Incrementar el uso de los servicios de planificación familiar y salud reproductiva como consecuencia de una mejor comprensión del consumidor 1

Servicios proporcionados de manera oportuna

Comodidad física y respaldo emocional
 Participación de los familiares de los clientes

Interacción entre clientes y proveedores

partenariats communautaires réalisés avec succès, modèles créés par les partenaires de PRIME II au niveau mondial que sont Save the Children et EngenderHealth, PRIME a pu identifier les caractéristiques essentielles d'un bon service aux clients et la façon d'engager ceux-ci dans des discussions. Les clients et les consommateurs font connaître leurs points de vue sur la qualité et la valeur perçue des services de PF/SR, ainsi que sur la rapidité avec laquelle les services sont rendus. PRIME II utilise cette information cruciale dans la mise au point de stratégies et de programmes pour accroître l'accès de la communauté aux services de PF/SR, pour satisfaire les attentes relatives aux services, et pour atteindre les groupes de consommateurs non touchés jusqu'à présent, et les personnes n'utilisant pas les services.

understanding of the needs of consumers. Building on lessons learned from successful community partnership models created by PRIME II global partners Save the Children and EngenderHealth, PRIME's ICP activities and tools are designed to identify essential customer service benchmarks and engage consumers in discussions. Clients and consumers offer their perspectives on quality, timeliness and perceived value of FP/RH services. PRIME II uses this valuable input to design strategies that will improve provider performance.

con la comunidad, creados por los socios globales de PRIME II "Save the Children" y "EngenderHealth," han permitido identificar los parámetros esenciales de servicio al cliente e involucrar a los consumidores en el diálogo. Los clientes y consumidores expresan sus puntos de vista respecto a la calidad, lo oportuno y el valor percibido de los servicios de planificación familiar y salud reproductiva. PRIME II toma en cuenta estos valiosos aportes en el diseño de estrategias e intervenciones de programas para lograr que las comunidades acepten los servicios de planificación familiar y salud reproductiva, satisfacer las expectativas respecto a los servicios y además, llegando a los grupos consumidores potenciales que no han sido atendidos anteriormente.

The ICP Framework

A process to help providers and managers improve service quality

PRIME II's ICP framework generates a specific process that providers and managers can use to improve performance and deliver quality services based on a better understanding of the needs of consumers. The ICP framework is also an important tool to organize thinking about the concept of quality from the consumer perspective. The process explicitly details which components of consumer needs to evaluate through performance needs assessments. These components translate into ICP goals and concrete action plans for providers and managers to implement. The framework establishes a foundation for designing tools that lead providers and managers to become more consumer-oriented. Guidelines developed during the process form the basis for monitoring the quality of provider performance.

The ICP framework revolves around the partnership between providers and consumers. The provider or manager is the principal agent responding to consumers, making changes in the health system in which providers and clients interact. Given the PRIME II Project's focus on Performance Improvement and primary-level health care, the ICP approach is geared toward a wide range of primary

Le cadre IPC

Un processus pour aider les prestataires et les gestionnaires à améliorer la qualité des services

Le cadre IPC de PRIME II engendre un processus spécifique que les prestataires et les gestionnaires peuvent utiliser pour améliorer leurs performances et pour fournir des services de qualité, grâce à une meilleure compréhension des besoins des consommateurs. Le cadre IPC est aussi un outil important pour organiser la réflexion au sujet du concept de qualité tel qu'il est vu par le consommateur. Le processus explicite les éléments que le consommateur doit juger: celui-ci comparera les besoins et les performances réelles. Ces éléments se retrouvent dans les buts de l'initiative IPC et dans les plans d'action concrets qui seront mis en œuvre par les prestataires et les gestionnaires. Le cadre IPC pose des bases pour la conception d'outils dont l'utilisation amène les prestataires et les gestionnaires à se concentrer davantage sur le consommateur. Les principes directeurs formulés durant le processus constituent les fondements qui permettront un suivi de la qualité des performances des prestataires.

Le cadre IPC s'articule autour du partenariat unissant prestataires et consommateurs. Les prestataires et les gestionnaires sont les agents principaux qui répondent aux consommateurs, et qui introduisent des changements dans le système de santé au sein duquel les prestataires et les clients interagissent. Étant donné que le Projet PRIME met l'accent sur les soins de santé au niveau primaire, l'approche IPC est axée sur une large gamme de prestataires de soins de santé

Marco de la calidad impulsada por el consumidor

Un plan de acción para ayudar a los proveedores y gerentes a mejorar la calidad de los servicios

El marco de IPC de PRIME II genera un proceso concreto que los proveedores y gerentes pueden utilizar para mejorar el desempeño y proveer servicios de alta calidad, sobre la base de una mejor comprensión de las necesidades de los consumidores. Además, el marco de calidad impulsada por el consumidor es una herramienta importante para organizar las ideas respecto al concepto de calidad percibidas por los consumidores. El proceso describe explícitamente los componentes de las necesidades de los consumidores a evaluarse por medio de evaluaciones de necesidades de desempeño. Estos componentes se traducen en objetivos de IPC y planes de acción concretos a ser implementados por proveedores y gerentes. El marco establece las bases para diseñar herramientas que permitan que los proveedores y gerentes se orienten más hacia los clientes. Las directrices desarrolladas durante este proceso constituyen la base para monitorear la calidad del desempeño de los proveedores.

El modelo de IPC de PRIME II gira en torno a la relación entre proveedores y consumidores. El proveedor o gerente es el principal agente que responde a los consumidores y realiza cambios en el sistema de salud en que interactúan los proveedores y los clientes. Debido a que el proyecto PRIME II se centra en los servicios de salud a nivel primario, el enfoque de IPC está dirigido a una amplia gama de proveedores primarios, desde

providers from nurse-midwives to traditional birth attendants and community-based distribution workers. Consumers, as defined in the context of ICP, are users or potential users of FP/RH services. Although PRIME's ICP initiative focuses on individual consumers, ICP also integrates a community perspective since individual consumers often share socio-economic characteristics, values and norms with larger communities or cultural groups.

The ICP framework is based on one important concept:

- Consumer needs and perspectives must be integrated into provider performance.

Consumer needs and perspectives

The PRIME II ICP initiative develops and tests systematic approaches and tools that will assist providers and managers in collecting and evaluating consumer perspectives on the delivery of FP/RH services. Defining and incorporating consumer perspectives can improve provider performance in important components of service delivery such as:

- Respect for clients' values, preferences and expressed needs
- Coordination and integration of processes of care
- Clients' right to information
- Client-provider interaction
- Physical comfort and emotional support
- Family involvement.

primaires, allant des sage-femmes et infirmières aux accoucheuses traditionnelles et aux agents actifs au niveau communautaire. Les consommateurs, tels que définis dans le contexte IPC, sont des utilisateurs ou des utilisateurs potentiels de services de PF/SR. Bien que l'initiative IPC de PRIME se concentre sur les consommateurs pris individuellement, la IPC prend en compte aussi le point de vue de la communauté, étant donné que les consommateurs individuels ont souvent les mêmes caractéristiques socio-économiques, valeurs et normes que les communautés ou les groupes culturels, de manière plus générale.

Le cadre IPC repose sur un concept important:

- Les besoins et les opinions des consommateurs doivent être pris en compte pour améliorer la performance des agents de santé.

Les besoins et le point de vue des consommateurs

L'initiative IPC de PRIME II élabore et teste des approches systématiques et des outils qui aideront les prestataires et les gestionnaires à recueillir et à évaluer le point de vue des consommateurs en ce qui concerne la prestation de services de PF/SR. La définition et l'inclusion du point de vue du client peuvent améliorer les performances des prestataires pour des aspects importants de la prestation de services, par exemple:

- Le respect des valeurs, des préférences des clients, et des besoins exprimés par ceux-ci
- La coordination et l'intégration des processus de soins
- Le droit des clients à l'information
- L'interaction client-prestataire

enfermeras-parteras hasta parteras tradicionales y trabajadores de distribución comunitaria. Según se define en el contexto de IPC, los consumidores son usuarios o usuarios potenciales de los servicios de planificación familiar y salud reproductiva. Aunque la iniciativa de PRIME II de IPC se centra en los consumidores individuales, además integra una perspectiva comunitaria ya que muchas veces los usuarios individuales comparten características socioeconómicas, valores y normas con comunidades o grupos culturales más extensos.

El marco de IPC se basa en un concepto importante:

- Las necesidades y perspectivas de los consumidores deben ser integrados al desempeño de los proveedores.

Necesidades y perspectivas de los consumidores

La iniciativa de IPC de PRIME II desarrolla y prueba herramientas y enfoques sistemáticos que ayudarán a los proveedores y gerentes a conocer y evaluar los puntos de vista de los consumidores respecto a la provisión de servicios de planificación familiar y salud reproductiva. Al definir e incorporar las perspectivas de los consumidores, puede mejorar el desempeño de los proveedores en componentes importantes de la provisión de servicios como los siguientes:

- Respeto por los valores, preferencias y necesidades expresadas de los clientes
- Coordinación e integración de los procesos de servicios de salud
- Derecho de los clientes a obtener información
- Interacción entre clientes y proveedores



Guiding PRIME II's ICP approach is a four-step process based on the points in the continuum of care model where providers and managers can integrate consumer perspectives most effectively. To facilitate this process, the ICP initiative offers tools and methodologies to assist providers to integrate consumer perspectives on quality of care. When all four steps are followed the desired result is an automatic reflex in service providers to give each client care that is appropriate and responsive to consumer wants, needs and preferences.

Step One: Increase access to FP/RH services by better understanding consumers.

Providers and managers improve their awareness of the clients they currently serve within their health care system as well as the potential clients who are outside the system. The ICP approach suggests ways to reach potential clients from a provider's target population and minimize missed opportunities to offer FP/RH services to non-FP users seeking other health care.

Step Two: Improve quality of care by customizing and redesigning FP/RH services based on consumer perspectives.

Once providers and managers have a solid understanding of their consumers, they use consumer feedback or input to systematically review all the components of service delivery and design interventions to integrate the consumer feedback into performance expectations.

- Le confort physique et le soutien émotionnel
- L'implication de la famille.

L'approche IPC de PRIME II suit un processus en quatre étapes, basé sur un modèle de soins considéré comme un continuum dans lequel les prestataires et les gestionnaires peuvent intégrer très efficacement le point de vue du consommateur. Afin de faciliter ce processus, l'initiative IPC fournit des outils et des méthodologies pour aider les prestataires à réfléchir au sujet des consommateurs. Lorsque les quatre étapes sont suivies, le résultat souhaité est l'obtention d'un réflexe automatique chez les prestataires de services: ils donneront à chaque client des soins appropriés et répondront aux souhaits, besoins et préférences des consommateurs.

Première étape: Accroître l'accès aux services de PF/SP en comprenant mieux les consommateurs.

Les prestataires et les gestionnaires améliorent la compréhension qu'ils ont des clients desservis actuellement dans le cadre de leur système de santé, ainsi que des clients potentiels qui se trouvent encore à l'extérieur du système. L'approche IPC propose des moyens d'atteindre des clients potentiels parmi la population cible d'un prestataire, et de minimiser les occasions manquées d'offrir des services de PF/SP aux non-utilisateurs de la PF qui cherchent à obtenir d'autres soins de santé.

Deuxième étape: Améliorer la qualité des soins en adaptant et en remaniant les services de PF/SR en fonction des points de vue des consommateurs.

Une fois que les prestataires et les gestionnaires ont acquis une solide compréhension de ce que sont et désirent leurs consommateurs, ils utilisent feedback et les suggestions de ceux-ci pour

- Comodidad física y respaldo emocional
- Participación de los familiares de los clientes.

Como guía para emplear el enfoque IPC de PRIME II, se diseñó un proceso de cuatro pasos que se basa en el modelo de secuencia de servicios de salud donde se especifica cuándo los proveedores y gerentes pueden integrar las perspectivas de los consumidores con mayor eficacia. Para facilitar este proceso, la iniciativa de IPC por el consumidor ofrece herramientas y metodologías que ayudarán a los proveedores a centrarse en los consumidores. Una vez ejecutados todos los pasos, el resultado deseado es que los proveedores de servicios de salud automáticamente atiendan a los clientes de manera apropiada y que estén receptivos a los deseos, necesidades y preferencias.

Primer paso: Incrementar el uso de los servicios de planificación familiar y salud reproductiva como consecuencia de una mejor comprensión del consumidor.

Los proveedores y gerentes mejoran su percepción de los clientes a quienes están atendiendo actualmente dentro de su sistema de salud, además de los potenciales clientes que están fuera del sistema. El enfoque de IPC sugiere formas como se puede llegar a los clientes potenciales dentro de la población meta de un proveedor y aprovechar al máximo las oportunidades de ofrecer servicios de planificación familiar y salud reproductiva a las personas que no están usando y que buscan obtener otros servicios de salud.

Segundo paso: Mejorar la calidad de los servicios adaptando y rediseñando los servicios de planificación familiar y salud

Step Three: Enhance consumer satisfaction with FP/RH services by strengthening provider-client partnerships. Effective partnerships result from encounters shaped by

consumer perspectives.

These encounters, in turn, enable clients to act appropriately in response to information and services provided. Creating effective partnerships means not only improving the capacity of providers to engage in dialogue that respects the needs, wants and values of their clients, but also encouraging consumers to assume responsibility for their own health decision-making and behavior.

Step Four: Increase use of FP/RH services through continuity of care. Once providers and managers have brought new consumers into the health care system, they do not want to lose them. The ICP approach helps providers and managers receive feedback from clients to determine whether or not they have experienced quality encounters with their providers and are satisfied consumers, thereby increasing the likelihood they will continue to access and use FP/RH services.

Components of quality FP/RH services

The ICP approach defines quality FP/RH services

passer en revue, de façon systématique, tous les éléments de la prestation de services, et pour concevoir des interventions permettant d'avoir des processus de soins aussi souples et confortables que possible pour le consommateur.

Troisième étape: Améliorer la satisfaction des clients en ce qui concerne les services de PF/SR, en renforçant les partenariats prestataires-clients.

L'instauration de partenariats efficaces est le résultat de rencontres tenant compte du point de vue des clients. Ces rencontres, à leur tour, permettent aux clients de réagir convenablement aux informations et aux services fournis. Créer des partenariats efficaces signifie non seulement améliorer la capacité des prestataires à s'impliquer dans un dialogue sur les besoins, les désirs et les valeurs de leurs clients, mais aussi encourager les consommateurs à assumer la responsabilité de leurs propres décisions et comportements en matière de santé.

Quatrième étape: Accroître l'utilisation des services de PF/SR par la continuité des soins.

Lorsque les prestataires et les gestionnaires ont accueilli de nouveaux consommateurs dans le système de soins de santé, ils ne veulent pas les perdre. L'approche IPC aide les prestataires et les gestionnaires à suivre et à observer les patients pour déterminer s'ils ont eu des contacts de qualité avec leurs prestataires et s'ils sont satisfaits en tant qu'utilisateurs. Cette démarche améliorera la probabilité que les consommateurs continuent à avoir accès à des services de PF/SR et à utiliser ces services.

Les éléments de services de qualité en FP/SR

L'approche IPC définit les services FP/SR de qualité dans

reproductiva para incorporar las perspectivas del consumidor.

Una vez que los proveedores y gerentes comprendan a fondo a sus consumidores, utilizarán la retroalimentación o las sugerencias recibidas para revisar sistemáticamente todos los componentes de la provisión de servicios y adaptarán el diseño de las intervenciones para lograr que el proceso de atención de la salud sea lo más eficaz y cómodo posible para los consumidores.

Tercer paso: Incrementar la satisfacción de los clientes con los servicios de planificación familiar y salud reproductiva fortaleciendo la interacción entre proveedores y clientes.

Como resultado de una interacción que toma en cuenta los puntos de vista de los consumidores, se establece una relación eficaz de trabajo conjunto entre proveedores y consumidores. A su vez, esto permite que los clientes actúen apropiadamente, en respuesta a la información y los servicios proporcionados. Al establecer una interacción eficaz entre proveedores y consumidores, no sólo mejora la capacidad de los proveedores de entablar un diálogo con los clientes respetando las necesidades, deseos y valores de éstos sino además, se alienta a los consumidores a asumir la responsabilidad de sus propias decisiones y comportamientos relacionados con la salud.

Cuarto paso: Incrementar el uso de los servicios de planificación familiar y salud reproductiva por medio de una atención continua.

Una vez que los proveedores y gerentes hayan incluido a nuevos consumidores en el sistema de servicios de salud, no desearán perderlos. El enfoque de IPC ayuda a los proveedores y gerentes a dar seguimiento a los clientes y monitorearlos para determinar si han tenido interacciones de la calidad deseada con

through the lens of consumer needs and perspectives. Key components include:

- Technical competence of providers, as addressed in part through consumer input into provider norms and protocols for quality services
- An appropriate constellation of FP/RH services that are convenient and acceptable to clients and responsive to consumers' health needs and wants
- Caring, understanding and respectful client-provider interaction
- Timeliness of care.

l'optique des besoins et des points de vue des consommateurs. Les éléments principaux sont notamment:

- La compétence technique des prestataires, tenant compte notamment des suggestions des consommateurs quant aux normes que les prestataires devraient suivre et quant aux protocoles définissant la fourniture de services de qualité
- Une gamme appropriée de services de FP/SR, pratiques et acceptables pour les clients, et sensibles aux besoins et aux demandes des consommateurs
- Une interaction client-prestataire attentive, compréhensive et respectueuse
- La promptitude des soins.

sus proveedores y si están satisfechos como consumidores, con lo que aumentan las probabilidades de que continúen solicitando y utilizando los servicios de planificación familiar y salud reproductiva.

Componentes de los servicios de planificación familiar y salud reproductiva de alta calidad

El enfoque de IPC por el consumidor define los servicios de planificación familiar y salud reproductiva de alta calidad sobre la base de las necesidades y puntos de vista de los consumidores. Los principales componentes son:

- Capacidad o competencia técnica de los proveedores, que se aborda en parte tomando en cuenta la retroalimentación de los consumidores al establecer las normas y protocolos de servicios de alta calidad
- Constelación apropiada de servicios de planificación familiar y salud reproductiva que son convenientes y aceptables para los clientes y que responden a las necesidades y deseos de los consumidores referente a la salud
- Interacción entre clientes y proveedores caracterizada por el cuidado, la comprensión y el respeto
- Servicios proporcionados de manera oportuna.





ICP in Action

Client Perspectives and Feedback, New Tools for Providers

Activities selected for funding through PRIME II's ICP initiative focus strategically to:

- Develop tools that can be used at the community level to gather consumer perspectives and feedback on quality FP/RH services
- Integrate consumer input on quality services into provider norms and guidelines, which set clear expectations for providers
- Implement mechanisms that allow clients to offer ongoing feedback to providers on the quality of services.

Dominican Republic: For the nongovernmental family planning organization ADOPLAFAM, PRIME II used the ICP approach to implement effective tools for applying consumer input at a clinic serving low-income neighborhoods on the outskirts of Santo Domingo. A series of six participatory group activities adapted from PRIME partner EngenderHealth's Community COPE methodology collected consumer feedback about reproductive health needs and perceived barriers to services and identified community spokespersons and promoters. Ongoing dialogue between clinic staff and these spokespersons recognizes consumer satisfaction as an essential component of the clinic's strategy to ensure financial stability by provid-

La IPC en action

Les points de vue des clients, et le feedback: de nouveaux outils pour les prestataires

Les activités financées choisies dans le cadre de l'initiative IPC de PRIME II ont plusieurs buts stratégiques:

- Élaborer des outils pouvant être utilisés au niveau de la communauté pour recueillir le point de vue des consommateurs à propos des services de PF/SR de qualité
- Intégrer dans les normes et directives des prestataires les suggestions des consommateurs afférentes aux services de qualité
- Mettre en œuvre des mécanismes permettant aux clients d'apporter aux prestataires, un feedback continu sur la qualité des services.

République dominicaine: Pour l'organisation non gouvernementale de planification familiale ADOPLAFAM, PRIME II a utilisé l'approche IPC pour intégrer les suggestions des consommateurs lors de l'élaboration d'outils efficaces destinés à un dispensaire desservant des quartiers à faibles revenus de la périphérie de Saint-Domingue. Une série de six activités participatives de groupe, basées sur la méthodologie "COPE Communautaire" d'EngenderHealth, un partenaire de PRIME II, a permis de recueillir des consommateurs un feedback concernant les besoins en santé de la reproduction, a mis en lumière les obstacles entravant les services, et a identifié les porte-parole de la communauté. Le dialogue entre le personnel du dispensaire et ces porte-parole démontre que pour assurer une stabilité financière en fournissant des services accessibles et de

La IPC en acción

Nuevas herramientas para los proveedores: sugerencias y retroalimentación de los clientes

Comenzadas en 2002, las actividades iniciales de IPC de PRIME II, se centran estratégicamente en los siguientes aspectos:

- Integrar los aportes de los consumidores respecto a los servicios de calidad en las normas y directrices para los proveedores
- Desarrollar herramientas que puedan usarse a nivel comunitario para conocer los puntos de vista de los consumidores respecto a los servicios de alta calidad de planificación familiar y salud reproductiva
- Implementar mecanismos para obtener retroalimentación continua para los clientes sobre la calidad de los servicios
- Preparar a los proveedores para que se orienten más hacia los consumidores por medio de un módulo de capacitación en servicio sobre herramientas y metodología de la calidad impulsada por el consumidor.

República Dominicana: PRIME II utilizó el enfoque de IPC para implementar el uso de herramientas eficaces para integrar los aportes de los consumidores, en una clínica urbana de ADOPLAFAM, una organización no gubernamental de planificación familiar, que atiende a personas de escasos ingresos que viven en barrios en las afueras de Santo Domingo. Por medio de una serie de seis actividades participativas en grupo, adaptadas de la metodología "COPE Comunitario" de EngenderHealth, un

ing high-quality, accessible services. Requests gathered from community members during ICP activities have resulted in numerous improvements to the clinic; in turn, the clinic director attributes the ICP work to dramatic increases in client numbers and clinic income during 2002.

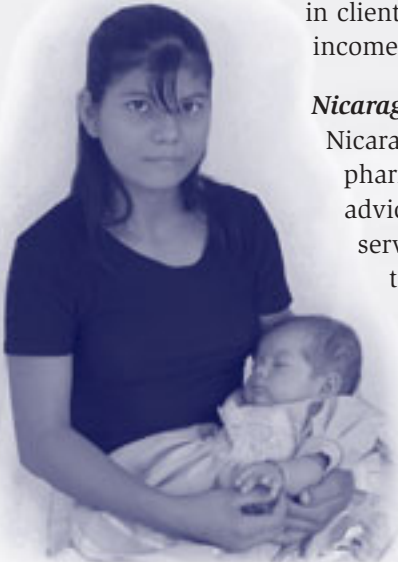
Nicaragua: Youth in Nicaragua often rely on pharmacies for health care advice, products and services. Employing ICP techniques, PRIME II facilitated partnerships between youth organizations and pharmacists to ensure that services are more responsive to consumer needs. The activity was part of a three-year program implemented by PRIME partner PATH to increase adolescents' access to emergency contraception and other reproductive health services. Working in three areas of Managua with IXCHEN, a nongovernmental organization with well-established youth outreach programs, PRIME II trained the trainers of peer counselors in emergency contraception, other contraceptive methods, and prevention and management of sexually transmitted infections. PRIME created a partnership between IXCHEN and organizations representing pharmacists, using tools adapted from Community COPE to enable peer counselors and adolescents to routinely offer feedback to pharmacists on how well they are meeting youth expecta-

qualité, la satisfaction des consommateurs est un élément essentiel de la stratégie du dispensaire. Les enquêtes menées auprès des membres de la communauté pendant les activités de IPC se sont traduites par de nombreuses améliorations au dispensaire; et, à son tour, le directeur du dispensaire attribue au travail IPC la forte augmentation du nombre des clients et des revenus du dispensaire en 2002.

Nicaragua: Les jeunes nicaraguayens s'adressent souvent aux pharmacies pour obtenir des conseils, des produits ou des services en matière de soins de santé. Utilisant les techniques IPC, PRIME II facilite les partenariats entre les organisations de jeunes et les pharmaciens pour une meilleure concordance entre les services et les besoins des consommateurs. Cette activité entre dans le cadre d'un programme de trois ans mis en œuvre par PATH, un partenaire de PRIME, visant à rendre la contraception d'urgence et d'autres services de santé de la reproduction plus largement accessibles aux adolescents. Travaillant dans trois secteurs de Managua avec IXCHEN, une organisation non gouvernementale ayant des programmes de vulgarisation bien établis pour la jeunesse, PRIME II forme les formateurs de conseillers-pairs dans les domaines de la contraception d'urgence, d'autres méthodes contraceptives, et de la prévention ainsi que de la prise en charge des infections sexuellement transmissibles. PRIME a créé un partenariat entre IXCHEN et des organisations qui représentent des pharmaciens, utilisant des outils adaptés du "COPE Communautaire" pour permettre aux conseillers-pairs et aux adolescents d'apporter régulièrement un feedback aux pharmaciens sur la manière de répondre aux attentes et aux besoins des

socio de PRIME, se obtuvo retroalimentación de los consumidores respecto a las necesidades de salud reproductiva y su percepción de cuáles son los obstáculos que les impiden obtener estos servicios, y además se identificó a portavoces y a promotores comunitarios. En el diálogo continuo entre el personal de la clínica y estos portavoces, se reconoce que la satisfacción del consumidor es un componente esencial de la estrategia de la clínica para garantizar una estabilidad financiera a través de la provisión de servicios accesibles y de alta calidad. Como resultado de las solicitudes obtenidas de los miembros de la comunidad durante las actividades de IPC, se realizaron numerosas mejoras en la clínica; el director de la clínica, por su parte, atribuye el aumento significativo del número de clientes y de ingresos obtenidos en 2002 al trabajo relacionado con el enfoque de IPC.

Nicaragua: En este país, los jóvenes frecuentemente acuden a las farmacias para obtener asesoría respecto a los servicios y productos relacionados con la salud. Por medio de la utilización de técnicas de calidad impulsada por el consumidor, PRIME II facilitó la relación entre las organizaciones de jóvenes y los farmacéuticos para asegurar que los servicios respondan mejor a las necesidades de los consumidores. La actividad formó parte de un programa de tres años de duración, implementado por PATH, una organización socia de PRIME II, para incrementar el acceso de los adolescentes a métodos anticonceptivos de emergencia y otros servicios de salud reproductiva. En su trabajo en tres áreas de Managua con IXCHEN, una organización no gubernamental con programas sólidamente establecidos de trabajo de extensión comunitaria



tions and needs. PRIME also offered ICP training and tools to pharmacists in a variety of areas related to adolescent reproductive health.

Rwanda: Building on supporting institution Save the Children's Partnership Defined Quality methodology, PRIME II's ICP strategy for Rwanda links quality assessment and improvement with community mobilization. PRIME is using ICP to strengthen the capacity of the Ministry of Health (MOH) to build partnerships between health providers and the communities they serve. At pilot sites in two health districts, PRIME II and Save the Children staff worked with the MOH to explore community members' and health workers' definitions of quality services. This exercise revealed that community members and providers agree on the majority of expectations related to quality services, including accessibility, technical competency, effective management, safety, cultural compatibility, enhanced provider/client relationships, and the availability of equipment, supplies and drugs. After consolidating their perspectives, teams of community members and providers are working together to implement solutions to resolve selected problems. PRIME II also supports community health care prepayment schemes, or *mutuelles*, in the pilot districts.

Zambia: PRIME II worked with the General Nursing Council (GNC) to promote a client-centered approach to

jeunes. PRIME fournit également une formation et des outils de IPC aux pharmaciens, dans divers domaines en rapport avec la santé reproductive des adolescents.

Rwanda: S'appuyant sur la méthodologie de la "Qualité Définie en Partenariat" de l'institution d'appui, Save the Children, la stratégie IPC de PRIME II pour le Rwanda lie les évaluations et les améliorations de la qualité à la mobilisation communautaire. PRIME utilise l'IPC pour renforcer la capacité du Ministère de la Santé (MDS) à créer des partenariats entre les prestataires de santé et les communautés qu'ils desservent. Dans les sites pilotes de deux districts de santé, le personnel de PRIME II et de Save the Children a étudié avec le MDS la manière dont les membres de la communauté et les agents de santé définissent les services de qualité. Cet exercice a révélé que les membres de la communauté et les prestataires sont d'accord sur la majorité des attentes relatives aux services de santé, notamment l'accessibilité, la compétence technique, la prise en charge efficace, la sécurité, la compatibilité culturelle, les relations renforcées entre prestataires et clients, et la disponibilité du matériel, des fournitures et des médicaments. Après avoir fait la synthèse de leurs points de vue, les équipes de membres de la communauté et les prestataires travaillent maintenant ensemble à mettre en œuvre des solutions afin de résoudre les problèmes choisis. PRIME II apporte également son soutien aux mutuelles dans les districts pilotes.

Zambie: PRIME II travaille avec le Conseil Général des Soins Infirmiers (General Nursing Council, GNC) pour promouvoir une approche axée sur le client en matière de soins infirmiers et

para jóvenes, PRIME II capacita a los capacitadores de los promotores juveniles en temas de anticoncepción de emergencia, otros métodos anticonceptivos y prevención y tratamiento de infecciones de transmisión sexual. PRIME creó una relación de trabajo conjunto entre IXCHEN y organizaciones que representan a los farmacéuticos, utilizando herramientas adaptadas de "COPE Comunitario" para permitir que los consejeros jóvenes y los adolescentes periódicamente proporcionen retroalimentación a los farmacéuticos respecto a la eficacia con que éstos están respondiendo a las expectativas y necesidades de los jóvenes. Además, PRIME ofreció capacitación y herramientas de IPC a los farmacéuticos, para una variedad de temas relacionados con la salud reproductiva de los adolescentes.

Ruanda: Sobre la base de la metodología llamada "Partnership Defined Quality" de la institución de apoyo Save the Children, la estrategia de IPC de PRIME II vincula la evaluación y el mejoramiento de la calidad con la movilización comunitaria. PRIME está utilizando el enfoque de IPC para desarrollar una relación de trabajo conjunto entre los proveedores de servicios de salud y las comunidades a quienes atienden. En pruebas piloto llevadas a cabo en dos distritos de salud, PRIME II y Save the Children trabajaron conjuntamente con el Ministerio de Salud para explorar cómo los miembros de las comunidades y los trabajadores de servicios de salud definen a los servicios de calidad. Este ejercicio reveló que los miembros de las comunidades y los proveedores están de acuerdo con la mayoría de las expectativas relacionadas con los servicios de alta calidad, incluyendo el acceso, la capacidad o competencia técnica, la

nursing and midwifery and to develop FP/RH practice standards and guidelines that reflect consumer-oriented care. Using ICP tools, the GNC solicited consumer input to validate existing FP/RH standards and incorporate community expectations for quality services. PRIME and the GNC developed approaches to reach non-users to determine why they were not accessing FP/RH services. To further advance the concept of consumer-driven care, the GNC sponsored a series of workshops with key stakeholders, including representa-

d'accouchements, et pour élaborer des normes et des directives relatives à la pratique de la PF/SR qui reflètent une approche des soins axés sur le consommateur. Au moyen d'outils IPC, le GNC sollicite des suggestions des consommateurs pour valider les standards existants de PF/SR, et pour prendre en compte les attentes de la communauté, afin de fournir des services de qualité. PRIME et le GNC appliquent des approches novatrices pour atteindre les non-utilisateurs, afin de déterminer pourquoi ceux-ci ne cherchent pas à obtenir des services de PF/SR. Pour renforcer davantage le concept des soins axés sur le consommateur, le GNC parraine

gestión eficaz, la seguridad, la compatibilidad cultural, la interacción mejorada entre proveedores y clientes y la disponibilidad de equipo, suministros y medicamentos. Después de haber consolidado sus puntos de vista, se formaron equipos de miembros de las comunidades y proveedores que están trabajando juntos para implementar soluciones para resolver problemas concretos. Adicionalmente, en los distritos piloto PRIME II apoya los planes de pago previo por obtener servicios de salud en el nivel comunitario, también denominados "mutuelles."

Zambia: PRIME II trabajó con el General Nursing Council (GNC, por sus siglas en inglés) para

PRIME II ICP at a Glance

Innovative

- Builds provider/consumer partnerships
- Consumer perspectives inform provider guidelines and definitions of quality services
- Consumer input improves service quality and accessibility

Practical

- Concrete steps for providers/managers to integrate consumer perspectives
- Easy-to-use tools to gather, analyze and apply consumer input
- Integral to PRIME II's Performance Improvement (PI) approach and complementary to PRIME's Responsive Training and Learning (RTL) strategies for improving provider performance

Efficient

- Tools encourage ongoing measurement of consumer satisfaction
- Consumer satisfaction promotes use, sustainability, quality of services
- Reaches underserved populations, non-users of services

La méthode IPC de PRIME II en bref

Innovante

- Elle renforce le partenariat prestataires-consommateurs
- Le point de vue des consommateurs permet d'affiner les directives données aux prestataires et les définitions de services de qualité
- Les suggestions des consommateurs améliorent la qualité et l'accessibilité des services

Pratique

- Des mesures concrètes pour les prestataires/gestionnaires pour la prise en compte du point de vue des consommateurs
- Des outils faciles à utiliser pour recueillir, analyser et appliquer les suggestions des consommateurs
- La méthode complète les approches d'Amélioration des Performances (AP) et de Formation et Apprentissage Responsifs (FAR) de PRIME pour améliorer la performance des prestataires

Efficace

- Les outils encouragent l'évaluation en continu de la satisfaction des consommateurs
- La satisfaction des consommateurs encourage l'utilisation, la durabilité et la qualité des services
- Elle permet d'atteindre les populations mal desservies, et les personnes qui n'utilisent pas les services

tives of consumer groups, to launch and disseminate the consumer-oriented standards. The Zambia ICP program offers invaluable insight on the effectiveness of different approaches for soliciting input on expectations of quality services from non-users and discontinued users. These results will guide the GNC in establishing practice standards for both non-medical and clinical aspects of FP/RH services.

une série d'ateliers avec des partenaires clés, notamment des représentants de groupes de consommateurs, pour lancer et pour diffuser des standards axés sur le consommateur. Le programme IPC zambien permettra d'apprécier utilement l'efficacité des différentes approches pour solliciter des suggestions quant aux attentes des gens qui n'utilisent pas les services ou qui ont cessé de les utiliser. Ces résultats guideront le GNC dans l'établissement de standards pratiques relatifs aux aspects tant médicaux que cliniques des services de PF/SR.

promover entre las enfermeras y las parteras el enfoque centrado en los clientes y desarrollar estándares y directrices de prácticas de planificación familiar y salud reproductiva que reflejen los servicios orientados hacia dichos clientes. Utilizando herramientas de IPC, GNC obtuvo retroalimentación de los consumidores para validar los estándares existentes de planificación familiar y salud reproductiva e incorporar las expectativas de la comunidad respecto a los servicios de calidad. PRIME y GNC implementaron enfoques pioneros para llegar a las personas que no son usuarias y determinar la razón por la cual no están buscando tener acceso a los servicios de planificación familiar y salud reproductiva. Para promover más el concepto de IPC, GNC patrocinó una serie de talleres para los principales grupos de interesados, incluyendo a los representantes de grupos de consumidores, con el objetivo de dar a conocer los estándares entre los consumidores. El programa de IPC de Zambia proporcionó información invaluable respecto a la eficacia de los diferentes enfoques para solicitar retroalimentación sobre las expectativas de servicios de alta calidad, a las personas que no utilizan los servicios y a las que dejaron de ser usuarias. Los resultados guiaron al GNC en el establecimiento de estándares de prácticas para los aspectos no médicos y clínicos de los servicios de planificación familiar y salud reproductiva.

Breve descripción del enfoque de IPC de PRIME II

Innovador

- **Desarrolla relaciones de trabajo conjunto entre proveedores y consumidores**
- **Los puntos de vista de los consumidores proporcionan información para elaborar las directrices y definiciones de servicios de alta calidad para los proveedores**
- **Los aportes de los consumidores permiten mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios**

Práctico

- **Pasos concretos a seguir para que los proveedores y gerentes integren la perspectiva de los consumidores**
- **Herramientas de fácil uso para recopilar, analizar y utilizar los aportes de los consumidores**
- **Complementa los enfoques de PRIME II de mejoramiento del desempeño y de capacitación y aprendizaje adaptativo para mejorar el desempeño de los proveedores**

Eficaz

- **Las herramientas estimulan la medición continua de la satisfacción de los consumidores**
- **La satisfacción de los consumidores promueve el uso, la sostenibilidad y la calidad de los servicios**
- **Se llega a la población desatendida y las personas que no utilizan los servicios**





PRIME II

**The PRIME II Project
IntraHealth International
UNC CB 8100**

**1700 Airport Road, Suite 300
Chapel Hill, NC 27599-8100**

Tel: 919-966-5636 Fax: 919-966-6816

intrahealth@intrahealth.org

www.prime2.org

PRIME II Partnership: IntraHealth International, Abt Associates, EngenderHealth, Program for Appropriate Technology in Health (PATH) and Training Resources Group, Inc. (TRG), with supporting institutions, the American College of Nurse-Midwives and Save the Children.

©2003 IntraHealth International, Inc/The PRIME II Project



This publication was produced by the PRIME II Project and was made possible through support provided by the U.S. Agency for International Development under the terms of Grant Number HRN-A-00-99-00022-00. The views expressed in this document are those of the authors and do not necessarily reflect those of IntraHealth International or the U.S. Agency for International Development.

Cette publication a été produite dans le cadre du Projet PRIME II, grâce au soutien apporté par l'Agence des Etats-Unis pour le Développement International (USAID) dans le cadre de la subvention No. HRN-A-00-99-00022-00. Les vues exprimées dans ce document sont celles des auteurs, et ne représentent pas forcément celles de IntraHealth International ni celles de l'Agence des Etats-Unis pour le Développement International.

Esta publicación fue producida por el Proyecto PRIME II y fue posible gracias al apoyo de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), conforme a los términos de la subvención de IntraHealth/PRIME II No. HRN-A-00-99-00022-00. Las opiniones contenidas en este documento son las de los/as autores/as y no reflejan necesariamente las de IntraHealth International o las de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional.