

Diarrhoeal Disease Control (CDD) Programme

Health worker performance in interpersonal communication skills

Viet Nam. In 1990, the national CDD programme began training health workers in interpersonal communication skills (IPC), including one-to-one and small group advising, the use of simple language, asking checking questions, using printed materials effectively, and conducting demonstrations of oral rehydration salts (ORS) and rice water preparation. National and regional CDD programme staff were trained as facilitators by 2 external consultants. Then, under supervision, these facilitators trained health workers from clinics and hospitals in 8 provinces and 4 diarrhoea

Programme de lutte contre les maladies diarrhéiques (LMD)

Performance des agents de santé en matière de communication interpersonnelle

Viet Nam. En 1990, le programme LMD national a commencé la formation des agents de santé aux techniques de communication interpersonnelle, lesquelles supposent notamment l'aptitude à faire passer le message individuellement ou en petits groupes dans un langage simple, à poser des questions de compréhension, la capacité à utiliser efficacement des matériels éducatifs imprimés et la conduite de séances de démonstration concernant la préparation des sels de réhydratation orale (SRO) et de l'eau de riz. Le personnel national et régional du programme LMD a été formé au travail d'animation par 2 consultants externes. Sous supervision, ce per-

training units. Six of the provinces were selected as "sentinel" provinces for regular monitoring.

Over the next year, trained health workers in the 6 sentinel provinces were visited regularly by national or regional CDD programme staff to assess their performance in IPC. Observations were performed during consultations for a child with diarrhoea, and data were gathered using a pre-defined checklist on the above-mentioned skills. In cases of default (no consultations on diarrhoea on the day of the monitoring visit), the health worker was interviewed.

Questions were added to household surveys in 2 provinces to assess caretakers' exposure to CDD programme educational materials and to assess their perceptions of health workers' communication practices before the training course; the same questions were asked in those provinces in a separate survey 2 years later.

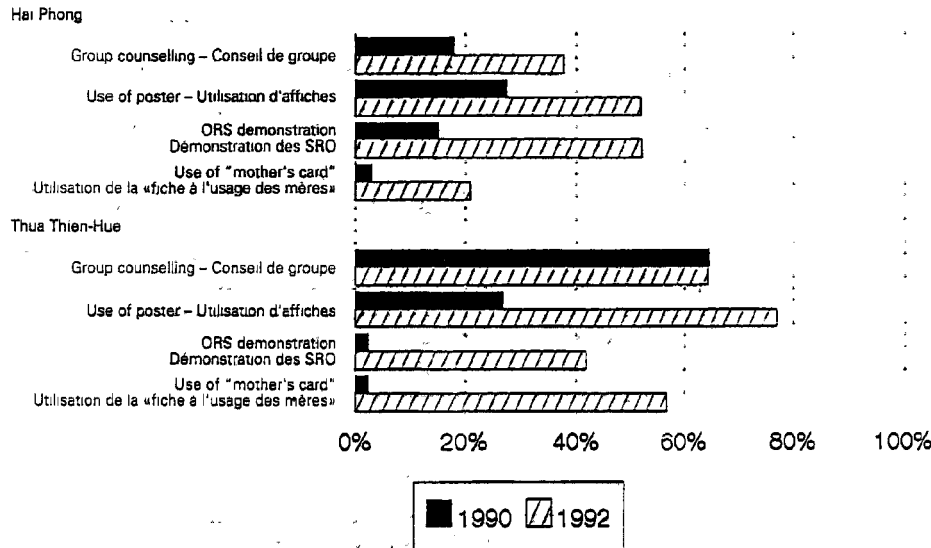
sonnel a, à son tour, formé les agents de santé des dispensaires et des hôpitaux de 8 provinces, ainsi que de 4 unités de formation LMD. Six des provinces ont été choisies pour servir de «sentinelles» et suivre régulièrement l'évolution de la situation.

L'année suivante, des membres du personnel national ou régional du programme LMD ont rendu visite aux agents de santé formés dans les 6 provinces sentinelles afin d'évaluer leur performance en matière de techniques de communication. Leurs observations ont été faites à l'occasion des consultations consacrées aux enfants souffrant de diarrhée, et les données ont été rassemblées en suivant une liste préétablie des techniques à vérifier. En cas d'impossibilité (pas de consultation le jour du passage des superviseurs), un entretien avec l'agent de santé remplaçait l'observation directe.

Des questions ont été ajoutées aux enquêtes sur les ménages dans 2 provinces afin d'évaluer la connaissance que les personnes chargées des enfants avaient du matériel éducatif du programme LMD et également la façon dont ces personnes percevaient les techniques de communication des agents de santé avant le cours de formation; les mêmes questions ont été, à nouveau, posées dans ces provinces lors d'une enquête distincte menée 2 ans plus tard.

Fig. 1 Diarrhoeal Disease Control Programme: health worker communication practices in 2 provinces before and after training in interpersonal communication skills (IPC), Viet Nam, 1990 and 1992

Fig. 1 Programme de lutte contre les maladies diarrhéiques: techniques de communication des agents de santé dans 2 provinces, avant et après formation aux techniques de communication interpersonnelle, Viet Nam, 1990 et 1992



Source. Household surveys. - Enquête sur les ménages

The data presented in Fig. 1 were compiled during a Focused Programme Review in October 1992. The observations demonstrate that trained health workers are applying the skills learned; survey data clearly show a positive trend in health worker performance as perceived by caretakers.

Les données présentées à la Fig. 1 ont été rassemblées au cours d'un examen ciblé du programme en octobre 1992. Les observations ont montré que les agents de santé qui avaient reçu une formation appliquaient les techniques qu'ils avaient apprises; les données fournies par l'enquête montrent clairement l'évolution positive de la performance des agents de santé, telle qu'elle est perçue par les responsables des enfants.