

Agenda	Durée
Bienvenue et présentations	15 minutes
Réflexion et discussion sur ce qu'est "un bon soin"	30 minutes
Jeu de rôle - interactions entre clients et prestataire	1 heure
Pause	15 minutes
Introduire la Promesse d'une bonne prestation	1 heure
S'entraîner à utiliser la promesse	30 minutes
Engagement à fournir de bons soins	30 minutes

Réflexion et discussion sur ce qu'est "un bon soin"

À quoi ressemble **une bonne prise en charge** lors d'une consultation avec un client ?

L'animateur écrit les réponses sur un tableau à feuilles mobiles/un poster.

Racontez l'histoire d'une fois...

- Lorsque vous avez observé un autre prestataire fournissant des soins exemplaires à un client
- Quand un client vous a remercié après la consultation
- Lorsque vous avez eu une relation particulièrement bonne avec un client.

Pour chaque exemple partagé, l'animateur demande : "Quelqu'un d'autre a-t-il vécu cette expérience ? Comment l'avez-vous ressentie ?"

Pour les clients, les "bons soins" ne se limitent pas aux résultats cliniques. Voici quelques exemples de bons soins...

- Respecter la vie privée et la confidentialité du client
- Ne pas discriminer le client pour quelque raison que ce soit
- Chercher à comprendre et à répondre aux préoccupations du client

La plupart des prestataires ont l'intention de fournir de bons soins aux clients, mais parfois cela ne se produit pas. À quoi ressemble une **mauvaise prise en charge** lors d'une consultation avec un client ?

L'animateur écrit les réponses sur un tableau à feuilles mobiles/un poster

Partagez l'histoire d'une fois...

- Lorsque vous avez vu quelqu'un faire ou dire quelque chose à un client qui vous a mis mal à l'aise.
- Lorsque vous avez interagi avec un client d'une manière que vous auriez souhaité ne pas avoir

Pour chaque exemple partagé, le facilitateur demande : "Pourquoi cela vous a-t-il mis mal à l'aise ? À votre avis, qu'est-ce qui aurait pu être fait différemment ?"

Beaucoup de choses peuvent rendre difficile la prestation de bons soins. Il peut être utile de créer un lien solide avec le client afin qu'il soit ouvert, honnête et capable d'absorber et d'agir en fonction de ce que vous lui dites.

Jeu de rôle sur les interactions entre clients et prestataires

Distribuez les fiches de la page suivante aux participants et demandez-leur de lire leur fiche et de ne la partager avec personne d'autre. Ces scénarios sont à titre indicatif mais peuvent être adaptés au contexte du Niger.

Présentez le premier scénario en utilisant le texte de droite.

Le client 1 et le prestataire 1 réalisent une interaction de jeu de rôle.

Une fois leur conversation terminée, demandez au client et au prestataire de lire chacun ce qu'ils ont écrit sur leur feuille de papier.

Discutez-en à l'aide des questions suivantes :

- A votre avis, comment le client s'est-il senti au début de la conversation ? Pourquoi ?
- Comment pensez-vous que le client s'est senti pendant l'interaction ? Pourquoi ?
- A votre avis, pourquoi le prestataire a-t-il agi comme il l'a fait ?
- Qu'est-ce qui aurait été utile pour le prestataire de savoir sur la cliente ? Comment aurait-il pu l'apprendre ?
- Qu'est-ce que le prestataire aurait pu faire différemment ? Qu'en est-il de la cliente ?

Répétez l'opération pour d'autres scénarios.

Scénario 1 : Mariama est une femme mariée avec plusieurs enfants qui a utilisé la PF dans le passé. Elle entre dans l'espace de consultation et dit au prestataire qu'elle aimerait poser des questions sur la PF.	Scénario 2 : Abdou s'est rendu à l'établissement pour un traitement de suivi d'une blessure. Vous venez de discuter de ce qu'il doit faire pour s'assurer qu'il continue à bien guérir.	Scénario 3 : Nana est une adolescente qui vient d'entrer dans l'espace de consultation.	Scénario 4 : Amina est une adolescente qui a entendu un prestataire crier sur un autre client
---	--	--	--

Introduire la “Promesse d'une bonne prestation”

Nos activités et discussions ont montré l'importance d'une bonne communication et d'une bonne relation pour s'assurer que le client reçoit les informations, les conseils et les services qui lui permettront de rester en bonne santé.

La promesse d'une bonne prestation est un outil à utiliser au début de chaque consultation pour donner un bon ton aux clients, les rassurer sur le fait qu'ils seront bien traités et les aider à comprendre leur rôle dans ce processus.

Distribuez les aides-mémoire aux participants et expliquez chacune des sections du côté client.

- Promesses du prestataire
- Promesses du client
- Demande de feedback

Notre travail ensemble aujourd'hui a également renforcé le fait qu'il n'est pas toujours facile de savoir ce que les clients pensent et de les mettre à l'aise, surtout lorsque nous sommes occupés, stressés ou distraits. L'autre côté de l'aide-mémoire comprend quelques conseils.

Passez en revue la partie de l'aide-mémoire destinée aux prestataires.

S'entraîner à utiliser la promesse

Après avoir examiné la Promesse, les participants se mettent par deux et s'exercent à l'utiliser.

Engagement à fournir de bons soins

A la fin de la session, les participants s'engagent à fournir de bons soins aux clients par le biais d'un poster ou d'un certificat.

Découpez les carrés ci-dessous et distribuez-les aux participants.

Client 1: Mariama

Vous êtes une femme mariée qui a utilisé la PF dans le passé mais qui a arrêté parce que vous avez entendu des histoires effrayantes de la part d'amis et de voisins. Mais vous avez plusieurs enfants en bas âge et n'êtes pas encore prête à tomber enceinte à nouveau. Vous voulez discuter de vos options avec le prestataire, mais vous craignez que l'on vous pousse à utiliser une méthode qui ne vous convient pas.

Client 2: Abdou

Vous êtes un jeune homme dont la femme a récemment donné naissance à votre premier enfant. Vous êtes au centre de santé pour une visite de suivi après une blessure que vous avez subie il y a quelques semaines - heureusement, elle guérit bien ! Vous n'êtes pas sûr de ce que vous pensez de la PF, mais vous êtes curieux d'en savoir plus. Vous voulez poser des questions au prestataire, mais vous ne savez pas comment aborder le sujet et vous avez peur d'avoir l'air stupide parce que vous ne savez pas grand-chose.

Client 3: Nana

Vous êtes une adolescente qui est venue dans cet établissement parce que vous voulez un PF. Vous êtes terrifiée à l'idée que quelqu'un de votre entourage découvre pourquoi vous êtes ici et le dise à vos parents. Vous avez également peur que le prestataire vous juge pour avoir posé des questions sur la PF.

Client 4: Amina

Vous êtes une adolescente qui entre dans une clinique pour se renseigner sur les services de PF. Alors que vous vous approchez de la personne à la réception, vous entendez un prestataire de santé crier sur une jeune fille dans la salle de consultation, disant qu'elle doit être une "prostituée" à son âge pour commencer à utiliser des méthodes de PF.

Prestataire 1

Vous vous souvenez de cette cliente et vous êtes sûr qu'elle est ici pour une injection de Depo - c'est ce qu'elle a utilisé dans le passé.

Prestataire 2

Vous êtes soulagé que la blessure du jeune homme soit en voie de guérison. Vous avez eu une journée stressante et vous êtes reconnaissant que la consultation avec lui ait été si facile et rapide.

Prestataire 3

Vous êtes très occupé aujourd'hui et vous vous sentez un peu impatient. Vous n'êtes pas sûr de ce que veut la fille qui vient d'arriver, mais vous savez que vous ne pouvez passer que quelques minutes avec elle si vous voulez avoir un espoir de voir tous les clients qui vous attendent..

Prestataire 4

Une adolescente vient de s'approcher de vous près de la réception et commence à vous poser une question, lorsque vous entendez un autre prestataire crier à une jeune fille qu'elle doit être une "prostituée" à son âge pour utiliser la PF. La jeune fille qui s'est approchée de vous semble très mal à l'aise.

Découpez les carrés ci-dessous et distribuez-les aux participants.

