



## L'Approche Famille du Centre SAS

### Son application pour l'accueil et l'orientation des clients

Fiche n°1 / 5

#### Pourquoi cet outil ?

- Cet outil est conçu afin d'orienter les prestataires de santé et les intervenants sociaux sur la procédure à suivre pour l'application de l'approche famille dans l'offre des services aux clients.

#### A qui s'adresse cet outil ?

- Il est destiné à l'usage des réceptionnistes et personnels du service accueil des centres de santé et ONG offrant des services aux victimes de maladies incurables et/ou transmissibles (Ex : VIH/sida).

#### Pourquoi appliquer l'approche familiale à l'accueil ?

- L'accueil des visiteurs et des clients a pour objectif de **faciliter leur accès aux services de santé** et de **simplifier leurs parcours de soin**.
- Dans le cadre de l'Approche Famille, l'accueil devra également **responsabiliser les visiteurs et les clients vis-à-vis du dépistage** et, si cela s'avère nécessaire, **faciliter la prise en charge des membres de leur famille**.

#### De quelle façon appliquer l'approche familiale ?

Lors de l'accueil, les réceptionnistes et personnel du service d'accueil devront...

- **Pour les nouveaux visiteurs :**
  - ✂ Accueillir le client conformément à la **charte d'accueil**,
  - ✂ Rassurer le client sur votre disposition à prendre en compte ses préoccupations en toute discrétion,
  - ✂ Expliquer clairement au client le circuit à suivre et la procédure en vigueur (ex : « *Nous allons vous enregistrer et recueillir les informations vous concernant ainsi que votre famille* »),
  - ✂ Enregistrer le client en mettant **l'accent sur les informations relatives à sa situation matrimoniale, ses enfants et toute autre personne à sa charge**, son adresse, son contact téléphonique, etc.
  - ✂ Recueillir auprès du client, l'objet de sa visite,
  - ✂ Orienter le client vers les services du Centre SAS adaptés à ses besoins (si les services sont disponibles en interne) ou le référer (s'ils ne sont pas disponibles en interne),
- **Pour les anciens clients n'ayant pas encore partagé leur statut :**
  - ✂ Enregistrer le client en s'acquérant de la situation de sa famille,
  - ✂ Encourager le client à partager son statut avec son conjoint ou conjointe,
  - ✂ Recueillir l'objet de sa visite et l'orienter vers les services adaptés,
- **Pour les anciens clients ayant déjà partagé leur statut :**
  - ✂ Faire concorder les dates des RDV des couples et familles,
  - ✂ Favoriser les conseils de couple en collaboration avec les conseillers communautaires en orientant le couple vers le même conseiller