

■ Exemple 1 : Hôpital régional de Tambacounda au Sénégal



Chaises roulantes se trouvant dans un hôpital



Une rampe reliant le couloir à un autre pavillon

■ Exemple 2 : Hôpital de mission de Katete au Malawi



Des rampes se trouvent tout autour de l'enceinte de tout l'hôpital

■ Exemple 3 : ONG BANJA MTSOGOLO Centre CDV de Nhkatabey au Malawi



Une rampe qui relie gentiment à l'entrée du centre

Je peux entrer dans le centre tout seul.

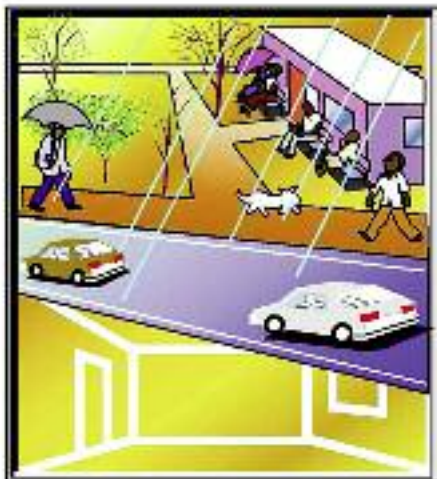


■ Environnement interne : «Salles d'attente»

- * Il est important de considérer la relation avec les autres salles et les localisations pour empêcher les activités et le bruit des tierces personnes de déranger les activités de conseil.
- * Créer un espace effectif de façon que la connaissance de l'hygiène puisse être dispensée au moyen de brochures, radio, TV et de bouche à oreille d'information informelle.
- * Soyez attentif à l'emplacement des salles d'attente, et ayez recours à l'utilisation d'auvents et de "caches" pour que les gens soient à l'aise, à la fois confortables et en sachant que leur vie privée est protégée.

	Point à vérifier	Vérification	Chose à améliorer
1	Les distances entre les salles d'attente et les salles de dépistages sont-elles appropriées, ne sont-elles pas trop près des salles d'attente pour qu'il n'y ait pas d'obstacle pour le conseil ?		Environnement et localisation des salles d'attente
2	La vie privée des clients est-elle garantie sans être trop exposée aux gens qui peuvent regarder de l'extérieur ?		Environnement et localisation des salles d'attente
3	Un environnement favorable est-il offert aux gens qui sont dans la salle d'attente ?		Environnement et localisation des salles d'attente
4	Les posters et les brochures sont-elles placées efficacement afin d'obtenir des renseignements sur la santé pendant l'attente ?		Affichage d'information

Il faut prendre en compte que les salles d'attente devraient être un environnement dans lequel les clients peuvent se sentir confortablement et à l'aise, tout en protégeant leur vie privée.



Je ne peux pas attendre là où quelqu'un peut me voir depuis la rue...



Oh, cet enfant est en train de faire un dépistage du VIH !



Je n'arrive pas à me détendre pour recevoir le conseil.



Je ne veux pas que quelqu'un entende ce que je dis.

- ◆ Imaginez des lieux de salles d'attente qui procurent une paix, un cadre tranquille, un service en toute discrétion qui garantissent la confidentialité jusqu'au moment du dépistage.
- ◆ Etant donné que la salle d'attente est la voie d'entrée du conseil et du dépistage, gardez à l'esprit la localisation du centre et ses aménagements en considérant la prolifération du bruit afin de ne pas déranger les autres séances de conseil.

■ Salles d'attente 1. Localisation et environnements des Salles d'attente [Exemples]

■ Exemple 1 : Poste de Santé de Koussanar au Sénégal



Auparavant, sur le lieu d'attente où il y avait des chaises se trouvant près de la salle de consultation les gens qui y attendaient étaient bruyants, par conséquent, ils dérangent la séance de conseil. Une cabane a donc été construite au milieu pour être utilisée en tant que lieu d'attente.



Les agents de santé communautaire contrôlent la commande des clients. Le lieu d'attente fonctionne aussi en tant que lieu où des conférences sur la santé sont tenues pendant l'attente.

■ **Exemple 2:** Centre de Santé de Makacoulbantang au Sénégal

On a ajouté une salle d'attente au Pavillon Obstétrique et Gynécologue.
Ceci crée un environnement agréable pour les femmes enceintes et les femmes en couches en empêchant les rayons de soleil directs et les vents forts.
Un poste de téléviseur est installé dans une boîte verrouillée au coin de la salle d'attente pour que des vidéos de séminaires sur la santé des mères et des enfants puissent être diffusées.

■ **Exemple 3:** Hôpital Missionnaire de Ekwendeni au Malawi

<De l'extérieur de la salle d'attente du centre CDV>



<Salle d'attente créée à l'intérieur du centre CDV>



Le centre CDV est localisé au coin de l'hôpital. Une salle d'attente pour les consultations externes en général peut être vue à l'avant de la photo à gauche, tandis que la salle d'attente du centre CDV est dans un espace séparé avec un mur construit avec des blocs entre elles.

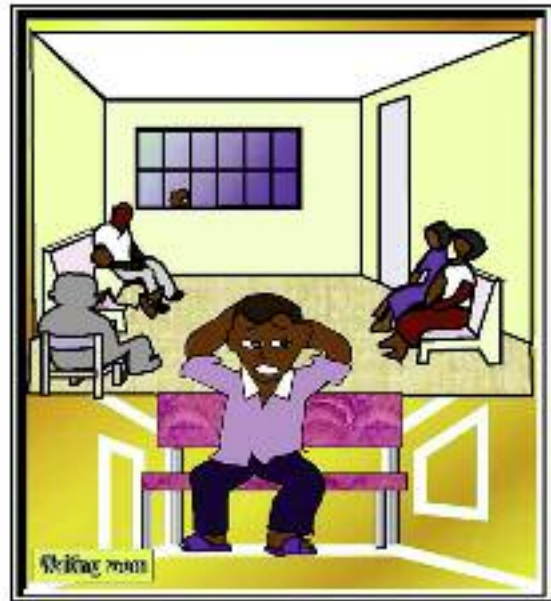
Je peux attendre tranquillement
car personne ne peut me voir
de l'extérieur.



Les salles d'attente sont des espaces précieux pour pouvoir accéder à des informations à partir des affiches, brochures et d'autres matériels. Concevoir des affichages de manière à utiliser les murs et les salles d'attente d'une manière efficace afin de fournir les renseignements nécessaires à beaucoup de gens.



Comment font-ils le dépistage ...?
C'est trop difficile à comprendre.



Combien de temps dois-je attendre ?

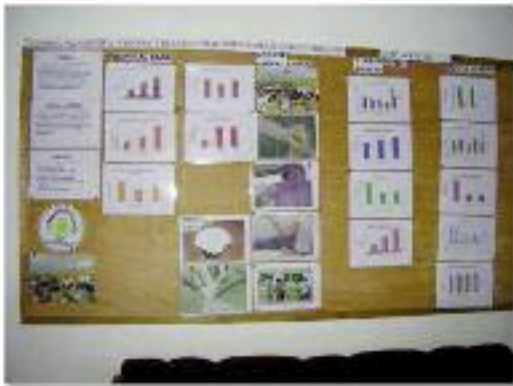
◆ Est-ce que le renseignement est affiché pour qu'il soit facile à voir pendant l'attente ?

※ Placer les renseignements à un endroit/ hauteur qui est facile à voir pour ceux qui sont en attente.

◆ Est-ce que les renseignements affichés sont faciles à comprendre pour les clients ?

※ Les affichages qui utilisent des images et des graphes qui sont faciles à comprendre pour tout le monde sont efficaces avec les gens parlant d'autres langues provenant d'une région particulière ou pour les personnes illettrées.

■ Exemple 1: Centre CDV hôpital de district de Nwabiagya Atwina au Ghana



- Données statistiques sur le VIH/sida
- Photos des symptômes

■ Exemple 2: Centre Conseil pour Adolescents de Tambacounda au Sénégal



- Comment utiliser les préservatifs
- Information sur le VIH/sida
- Procédures de dépistage du VIH

■ Exemple 3: Centre de Santé de Makacoulbantang au Sénégal



- Documents officiels de l'hôpital
- Liste des coûts de consultation médicale / Hospitalisation

■ Exemple 4: Centre CDV BANJA LA MTSOGOLO Mzimba au Malawi



- Echantillon de médicaments (produit actuels) et prix
- Explication des médicaments

■ Exemple 5: Poste de santé de Sintou Malem au Sénégal (Services médicaux primaires)



• Groupe d'aliments et de nutriments



(En haut à gauche) Allez à l'hôpital si vous vous sentez malade.
 (En haut à droite) Nettoyez les alentours de votre maison.
 (En bas) Dormez sous une moustiquaire pour prévenir le paludisme.



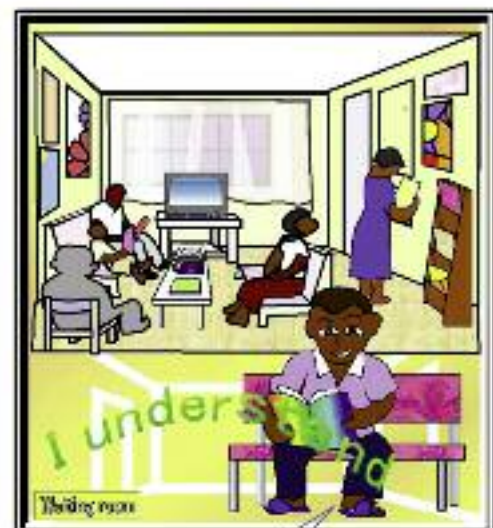
• Comment faire des SRO (Sels de Réhydratation Orale)

Murs peints par des volontaires américains (Le Corps de la Paix) dans le cadre de l'éducation sur la santé

■ Exemple 6: Poste de santé de Missirah au Sénégal (Services médicaux primaires)



Images montrant la croissance du fœtus
 (Deux langues courantes dans cette zone sont utilisées)



Je me demande ce que ceci veut dire...

■ Salle de conseil/ dépistage

- * Il est important de prendre en considération pour que la séance de conseil ne soit pas dérangée par le bruit de l'extérieur, coups à la porte où les gens qui regardent de l'extérieur.
- * Fournir un environnement pour un conseil agréable, en gardant à l'esprit la lumière, l'espace et la couleur des murs dans la salle.
- * Les documents relatifs à la confidentialité personnelle sont gardés dans la salle de conseil.

Garder à l'esprit l'administration de l'établissement afin de gagner la confiance en considérant la façon de manipuler et d'entreposer les documents.

	Points à contrôler	Vérification	Points à améliorer
1	Quels genres de procédures sont utilisés pour le dépistage, et l'affichage de l'information est-il donné à l'avance ?		Affichage du plan d'accès
2	La considération est-elle prise en compte pour que les clients puissent partir après la séance de conseil sans être vus par les autres ?		Sens unique
3	Les posters sont-ils affichés et les matériels installés pour être utilisés en tant qu'outils durant le conseil		Affichage de renseignements
4	Les noms des salles sont-ils affichés et compréhensibles pour que l'on puisse accéder aux salles sans se perdre.		Affichage des noms de la salle
5	Est-ce que les conditions sont là pour que la vie privée des clients soit respectée pendant la séance de conseil même si la porte s'ouvre soudainement ?		Instructions pour l'ouverture et la fermeture des portes
6	Les plaques disant « occupée » ou « entrée » sont-elles accrochées aux portes pour que les visiteurs inattendus connaissent la situation dans le bureau ?		Contrôle de l'ouverture et de la fermeture des portes
7	Les meubles sont-ils arrangés pour assurer la vie privée ? Les meubles sont-ils arrangés pour assurer l'efficacité du travail des conseillers ?		Disposition des meubles
8	Les salles sont-elles peintes pour que les clients se relaxent et ne se sentent pas sous pression ?		La couleur des salles
9	Les fenêtres sont-elles assez élevées pour que les salles ne soient pas exposées aux gens de l'extérieur, mais permettent l'entrée de la lumière ?		Hauteur de la fenêtre
10	Les documents confidentiels sont-ils classés convenablement ? Les salles sont-elles gardées propres ?		Les concepts 5S
11	Est-ce que les regards de l'extérieur envahissent la vie privée des clients ?		Cache des fenêtres
12	Des cloisons et des rideaux adéquats sont-ils utilisés pour protéger la confidentialité ?		Cloisonnements
13	Des voix peuvent-elles être entendues de l'extérieur pendant la séance de conseil ?		Insonorisation

Afficher les renseignements pour que les clients qui visitent pour la première fois le centre connaissent à l'avance où et comment le dépistage est fait, et par conséquent se sentent à l'aise lors du dépistage.

Les clients peuvent se sentir à l'aise en faisant le dépistage sans avoir à demander à quelqu'un si les panneaux sont affichés avec une liste des procédures de dépistage.



Où se fait le dépistage et qu'est-ce qui se passe ici ?

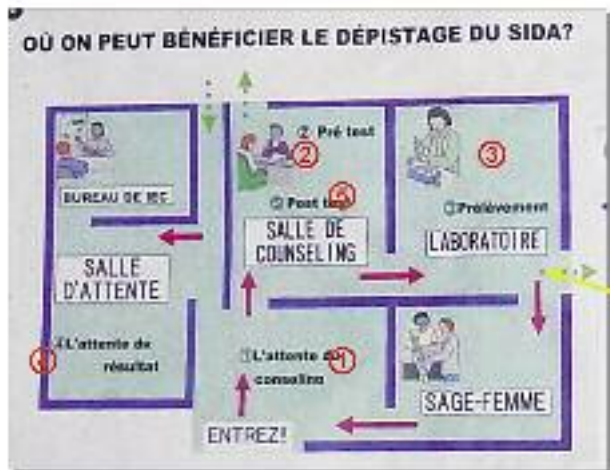
◆ Les gens qui visitent pour la première fois se sentent-ils en sécurité quand ils font le dépistage ?

Les personnes qui font le dépistage pour la première fois ne se sentiront pas à l'aise sans savoir où et comment faire le dépistage. Afficher les renseignements pour que les gens puissent procéder facilement au dépistage sans avoir à le demander aux autres.

✳ Afficher des photographies et des illustrations faciles à comprendre qui indiquent aux clients comment procéder et les étapes à suivre pour que le dépistage soit efficace.

■ Salle de conseil et de dépistage 1. Affichage du plan d'accès [Exemples]

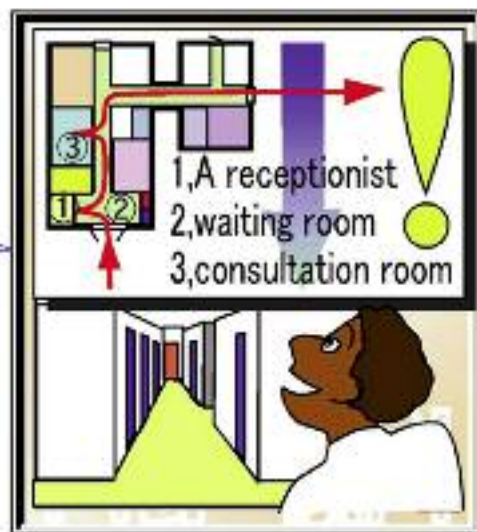
■ Exemple 1: Centre Conseil pour Adolescents de Rufisque au Sénégal



- « Comment se fait le dépistage ? »
- ① Attendre la séance de conseil
 - ② Faire le Conseil avant le dépistage
 - ③ Prélever le sang
 - ④ Attendre le résultat
 - ⑤ Faire le Conseil post-test

Affichage d'information installé près de l'entrée du centre CDV

Premièrement, aller voir la Réceptionniste...
Puis, suivre ce chemin

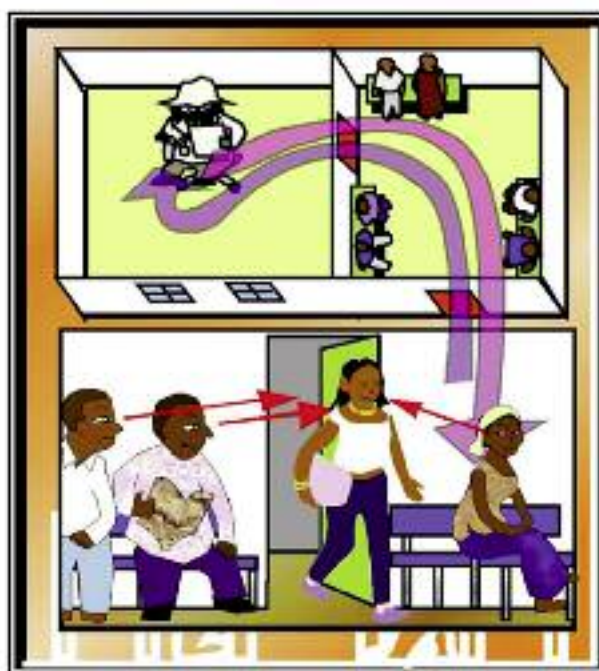


■ Salle de conseil et de dépistage 2. Sens unique

En faisant les chemins de l'entrée à la sortie dans la salle de conseil un chemin à **sens unique**, les clients peuvent quitter les centres après le conseil sans rencontrer les autres clients.

En réalisant le dépistage pour un couple ou concernant un dépistage confidentiel, si les clients connaissent à l'avance que les dispositifs sont en place pour garantir la confidentialité, il peut augmenter probablement le taux de dépistage parce qu'ils peuvent avoir accès aux centres sans hésitation.

Toutefois, il est aussi nécessaire de considérer la prévention face à l'insécurité en utilisant les serrures s'il est facile d'avoir accès depuis l'extérieur.



Ainsi, elle a été aussi dépistée au VIH
Je me demande quel fût son résultat.

◆ L'état d'esprit de chacun après avoir fait le dépistage

Après avoir reçu le conseil et les résultats, les clients peuvent vouloir éviter d'être vus par les autres dans la salle d'attente, dépendant de comment ils se sentent à ce moment-là. S'ils connaissent à l'avance qu'ils peuvent parcourir après le conseil par une porte autre que celle par où ils sont entrés, pour qu'ils ne puissent pas rencontrer d'autres clients, le nombre de gens qui reçoivent le dépistage peut ainsi augmenter.

※ Afficher les renseignements qui montrent le chemin à sens unique, et soyez dynamique en faisant bien connaître ce genre de renseignement.

■ Salle de conseil et de dépistage 2. Sens unique [Exemples]

■ Exemple 1 : Centre CDV de l'hôpital Bosmo au Ghana



Entrée

Salle d'attente

SC 1

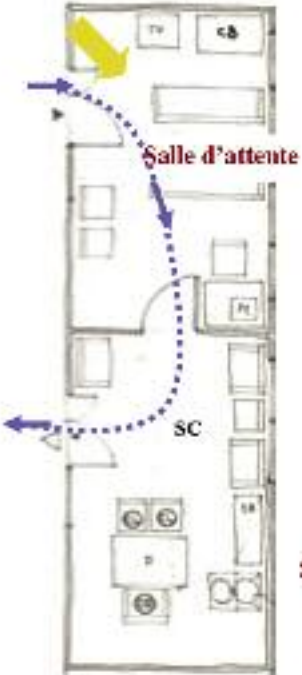
SC 2

Image d'une salle d'attente.
La porte à droite mène aux salles de conseil.

SC : Salle de Conseil

Photo prise à partir de l'endroit de la flèche

■ Exemple 2 : Centre CDV de l'hôpital de district d'Asuogyaman au Ghana



Salle d'attente

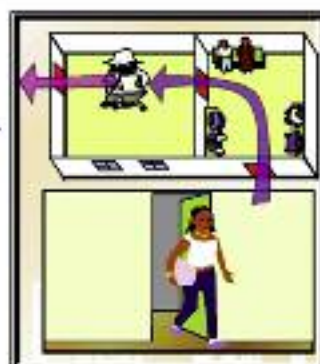
SC

Image d'une salle d'attente.
La porte de derrière mène aux salles de conseil.

SC : Salle de Conseil

Photo prise à partir de l'endroit de la flèche

Je ne veux pas que quelqu'un me voit quand je pars après le conseil.



Les salles de conseil ne servent pas seulement pour les entrevues avec les clients, mais elles peuvent aussi fournir des renseignements divers. Garder à l'esprit que les brochures et les autres moyens d'explication sont faciles à visualiser et à utiliser, et peuvent être affichés dans la salle. Créer un environnement pour que les clients puissent s'informer davantage.



Cette conversation est trop technique pour moi à comprendre...

◆ Le client comprend-il l'explication ?

Le renseignement peut être évident pour les conseillers, mais ne peut-être ainsi pour les clients. Les clients peuvent améliorer leur compréhension en essayant de comprendre les points clés.

※ Utiliser des aides visuelles d'une manière efficace telles que les illustrations, les photographies et les graphes pour expliquer les contenus.

■ Salle de conseil et de dépistage 3. Affichage de renseignement [Exemples]

■ Exemple 1 : Centre CDV de l'Hôpital Tenwek au Kenya



Modèle de pénis couvert de dentelle (pour le respect du client)

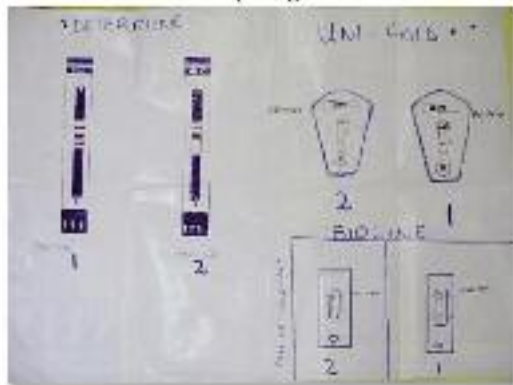
■ Exemple 2 : OCB (Organisme Communautaire de Base) Conseil et sensibilisation du sida à Mabulabo au Malawi



Des boîtes à images sont disponibles durant le conseil.

■ Exemple 3 : Centre CDV du prison de Mzimba au Malawi

« Comment lire le résultat du réactif de dépistage? »



- Les clients et les conseillers se mettent d'accord, évitant les erreurs dans les tests.
- L'affiche sur « la protection des droits des clients » dit que la vie privée des clients sera protégée et qu'il n'y aura aucun préjudice....

« Protection des droits des clients »

"COMMITMENT TO PROTECTION OF CLIENTS' HUMAN RIGHTS"
 PROVIDER OF CT SERVICES WILL BE REQUIRED TO SUBSCRIBE TO AN ETHICAL CODE OF CONDUCT CONSISTENT WITH PRINCIPLES OF HUMAN RIGHTS AS OUTLINED IN THE MALAWI CONSTITUTION AND THE UNIVERSAL DECLARATION OF HUMAN RIGHTS AND PROFESSIONAL ETHICS.
 THESE PRINCIPLES INCLUDE:
 1. RIGHT TO PRIVACY
 2. THE RIGHT TO NON DISCRIMINATION
 3. EQUAL PROTECTION AND EQUALITY BEFORE THE LAW
 4. THE RIGHT TO ESTABLISH A FAMILY
 5. THE RIGHT TO THE HIGHEST ATTAINABLE STANDARD OF PHYSICAL AND MENTAL HEALTH
 6. THE RIGHT TO INFORMED CONSENT BEFORE A MEDICAL PROCEDURE.
 EVERY EFFORT SHOULD BE MADE TO DELIVER CT SERVICES IN SUCH A WAY AS TO REDUCE STIGMA, TO GUARANTEE AND TO PROTECT CLIENTS' PRIVACY AND CONFIDENTIALITY.

C'est trop petit pour le voir en réalité, mais c'est comme ça que ça se passe.

Ah, je vois !



Affichez les noms des salles dans les établissements de manière qu'ils soient faciles à comprendre pour que les gens qui viennent rendre visite pour la première fois ne se perdent pas.

Les clients peuvent se sentir plus à l'aise s'ils savent comment procéder tout seul, sans avoir à se renseigner auprès de quelqu'un. Cela réduit également le risque que des personnes ouvrent les portes par accident.

L'affichage de panneaux mis en relief dans les longs couloirs est efficace, car il peut être vu depuis n'importe quel endroit.



**Ils m'ont dit d'aller à la salle de conseil N°1 ,
mais je ne sais pas où cela se trouve.**

◆ **Quand les noms de la salle ne sont pas affichés...**

Les clients doivent demander au personnel des informations sur les salles et s'assurer qu'ils sont bien dans la bonne salle.

La possibilité pour quelqu'un d'ouvrir la mauvaise porte augmente.

✘ **Faire un grand affichage des noms de salles pour qu'elles soient visibles de loin.
Il est aussi efficace d'attribuer un numéro pour les salles dans l'ordre de dépistage.**

■ Salle de conseil et de dépistage 4. Affichage des noms des salles [Exemples]

■ Exemple 1 : Hôpital Général de Région Nakuru au Kenya

AVANT



Plaques de la « Salle de conseil » et « salle N° »

APRÈS



Plaques indicatrices faits main pour les salles de conseil « 1 » et « 2 ».

◦ Travail en coulisse ◦



Une volontaire japonaise et du personnel qui s'amusaient à faire des plaques indicatrices utilisant des papiers cartonnés et des papiers de couleurs sans frais.

Premièrement, je dois aller à la salle de conseil N°1.



■ Salle de conseil et de dépistage 4. Affichage des noms des salles [Exemples]

■ Exemple 2: Centre CDV Clinique de Nyaho au Ghana



Plaques indicatrices installées pour chaque salle alignée le long du couloir.

■ Exemple 3: Centre Conseil pour Adolescents de Rufisque au Sénégal

AVANT



Chaque salle a son nom écrit en lettres majuscules.

APRES



Un employé installant les plaques fournies par les volontaires japonais.

* Travaux en coulisse *



■ Salle de conseil et de dépistage 4. Affichage des noms des salles [Exemples]

■ Exemple 4: Hôpital régional de Tambacounda au Sénégal



Une mère portant son enfant «Pédiatrie»



Une personne accompagnant une autre avec un bâton «Ophtalmologie»



Salle de prélèvement du sang
« Salle de laboratoire »

Les plaques qui utilisent des images sont des outils efficaces pour ceux qui sont illettrés où pour les zones dans lesquelles plusieurs langues sont utilisées.

■ Exemple 5: ONG / Towwirane Centre CDV de Mzimba au Malawi

Plaques uniques accrochées aux toilettes.
Les sculptures sur bois sont caractéristiques du Malawi.



Toilettes pour femmes



Toilettes pour hommes