

## ACTUALITÉS

### Le parcours client au Dispensaire

Tout récemment, le **parcours client** a été introduit au Dispensaire. Il se compose de deux phases principales : le suivi prénatal et le suivi postnatal.

- **Le suivi prénatal**



Lorsqu'une femme enceinte contacte le Dispensaire pour une première fois, un dossier client est ouvert et elle est dirigée vers une première intervention de groupe : le groupe d'accueil.

Par la suite, elle rencontre une nutritionniste pour bénéficier d'une évaluation complète. Selon le résultat de son évaluation, une femme peut avoir accès à un suivi soit individuel soit de groupe (Club Bedaine). Dans le premier cas, elle rencontre une nutritionniste toutes les deux semaines environ jusqu'à l'accouchement.

Dans le second cas, elle est intégrée dans un Club Bedaine avec une cohorte de

femmes qui en sont au même point dans leur grossesse. Les rencontres et le suivi du Club bedaine se font toutes les trois ou quatre semaines, et ce, jusqu'à l'accouchement.

- **Le suivi postnatal**

Après l'accouchement, des suivis sont ciblés à 7 jours, 1, 2, 4, 5 et 6 mois, en personne ou par téléphone, pour une femme ayant été suivie en individuel durant la grossesse. La cohorte du Club Bedaine se rencontre une ou deux fois en postnatal et les femmes peuvent parler à leurs intervenantes par téléphone dans les semaines qui suivent l'accouchement et au besoin. Toutes les femmes et leurs bébés sont conviés à la fête des bébés de trois mois, une intervention festive en groupe.



Tout au long de son parcours, chaque femme peut avoir recours, selon ses besoins, aux services des consultantes en périnatalité et en lactation et à l'intervenante communautaire; ou encore, elle peut participer aux ateliers de groupe qui complètent l'ensemble des services type de la nutrition sociale. Notre halte-garderie est accessible pour favoriser la participation des mamans aux ateliers.

Ce parcours a été proposé, adopté et mis en œuvre par l'équipe; toutefois, il évoluera et sera adapté avec le temps, toujours dans une perspective d'évaluation et d'amélioration continue.