



Organisation
mondiale de la Santé



ONUSIDA



NORMES MONDIALES POUR LA QUALITÉ DES SERVICES DE SANTÉ DESTINÉS AUX ADOLESCENTS

*GUIDE POUR LA MISE EN ŒUVRE D'UNE STRATÉGIE FONDÉE SUR DES NORMES
AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DES SERVICES DE SANTÉ POUR LES ADOLESCENTS*

Volume 2: Guide de mise en œuvre



NORMES MONDIALES POUR LA QUALITÉ DES SERVICES DE SANTÉ DESTINÉS AUX ADOLESCENTS

Guide pour la mise en œuvre d'une stratégie fondée sur des normes afin d'améliorer la qualité des services de santé pour les adolescents

Volume 2: Guide de mise en œuvre



Organisation
mondiale de la Santé



ONUSIDA



Catalogage à la source : Bibliothèque de l'OMS

Normes mondiales pour la qualité des services de santé destinés aux adolescents : guide pour la mise en œuvre d'une stratégie fondée sur des normes afin d'améliorer la qualité des services de santé pour les adolescents.

4 v.

Contenu : Volume 1: Normes et critères - Volume 2: Guide de mise en œuvre - Volume 3: Outils pour mener des enquêtes destinées à mesurer la qualité et la couverture afin de collecter des données sur le respect des normes mondiales - Volume 4: Feuilles d'évaluation pour l'analyse des données

1.Services de santé pour adolescents - normes. 2.Qualité des soins de santé. 3.Adolescent. 4.Collecte de données. 5.Enquêtes sur les soins de santé – méthodes. 6.Programmes nationaux de santé. I.Organisation mondiale de la Santé.

ISBN 978 92 4 254933 1

(Classification NLM : WA 330)

© Organisation mondiale de la Santé 2016

Tous droits réservés. Les publications de l'Organisation mondiale de la Santé sont disponibles sur le site Web de l'OMS (www.who.int) ou peuvent être achetées auprès des Éditions de l'OMS, Organisation mondiale de la Santé, 20 avenue Appia, 1211 Genève 27 (Suisse) téléphone : +41 22 791 3264 ; télécopie : +41 22 791 4857 ; courriel : bookorders@who.int.

Les demandes relatives à la permission de reproduire ou de traduire des publications de l'OMS – que ce soit pour la vente ou une diffusion non commerciale – doivent être envoyées aux Éditions de l'OMS via le site Web de l'OMS à l'adresse http://www.who.int/about/licensing/copyright_form/en/index.html

Les appellations employées dans la présente publication et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part de l'Organisation mondiale de la Santé aucune prise de position quant au statut juridique des pays, territoires, villes ou zones, ou de leurs autorités, ni quant au tracé de leurs frontières ou limites. Les traits discontinus formés d'une succession de points ou de tirets sur les cartes représentent des frontières approximatives dont le tracé peut ne pas avoir fait l'objet d'un accord définitif.

La mention de firmes et de produits commerciaux ne signifie pas que ces firmes et ces produits commerciaux sont agréés ou recommandés par l'Organisation mondiale de la Santé, de préférence à d'autres de nature analogue. Sauf erreur ou omission, une majuscule initiale indique qu'il s'agit d'un nom déposé.

L'Organisation mondiale de la Santé a pris toutes les précautions raisonnables pour vérifier les informations contenues dans la présente publication. Toutefois, le matériel publié est diffusé sans aucune garantie, expresse ou implicite. La responsabilité de l'interprétation et de l'utilisation dudit matériel incombe au lecteur. En aucun cas, l'Organisation mondiale de la Santé ne saurait être tenue responsable des préjudices subis du fait de son utilisation.

Imprimé en Suisse

Photographies de couverture (dans le sens des aiguilles d'une montre à partir du haut à gauche) : Marcelo Campi, Bibliothèque publique de Vancouver, Ahmad Khan, Edith Kachingwe, Camila Rugenia

Conception : Infs Communication – www.iniscommunication.com

TABLE DES MATIÈRES

Remerciements	v
Abréviations	vi
Introduction	1
Mesures au niveau national	2
Mesures au niveau du district	8
Mesures au niveau de l'établissement	13





©SIMONE D. MCCOURTIE/WORLD BANK

REMERCIEMENTS

L'organisation mondiale de la Santé (OMS) remercie ONUSIDA et tous ceux qui ont apporté leur contribution technique à la production de ce document.

Principaux auteurs : Subidita Chatterjee (consultante indépendante) et Valentina Baltag (OMS).

Groupe de travail de l'OMS : Paul Bloem, Krishna Bose (anciennement à l'OMS), Venkatraman Chandra-Mouli, Charlotte Christiansen (anciennement à l'OMS), Jane Ferguson, Nuhu Yaquub.

Comité de lecture (OMS) : Anastasyia Dumcheva, (Bureau de pays de l'OMS en Ukraine), Symplice Mbola Mbassi (Bureau régional de l'OMS pour l'Afrique), Howard Sobel (Bureau régional de l'OMS pour le Pacifique occidental).

Comité de lecture (ONUSIDA): membres du personnel.

Comité de lecture (groupe d'examen externe): Regina Benevides (Evidence to Action, États-Unis d'Amérique), Doortje Braeken (International Planned Parenthood Federation, Royaume-Uni), Scott Burnett (loveLife, Afrique du Sud), Danielle Engel (Fonds des Nations Unies pour la population, États-Unis d'Amérique), Mychelle Farmer (Jhpiego, États-Unis d'Amérique), Bamikale Feyisetan (Evidence to Action, États-Unis d'Amérique), Gwyn Hainsworth (Pathfinder International, États-Unis d'Amérique), Jari Kempers (Qalys Health Economics, Estonie), Vijay Kumar (Survival for Women and Children Foundation, Inde), Catherine Lane (Agence des États-Unis pour le développement international, États-Unis d'Amérique), Laura Laski (Fonds des Nations Unies pour la population, États-Unis d'Amérique), Galina Lesco (Centre national de ressources, YFHS « Neovita », République de Moldova), Ricky Lu (Jhpiego, États-Unis d'Amérique), Elizabeth Mapella (ministère de la Santé, République-Unie de Tanzanie), Edgar Necochea (Jhpiego, États-Unis d'Amérique), Beth Outtersson (Save the Children, États-Unis d'Amérique), Elizabeth Saewyc (University of British Columbia, Canada), Olena Sakovych (Fonds des Nations Unies pour l'enfance, Ukraine), Susan Sawyer (University of Melbourne, Australie), Kat Watson (International Planned Parenthood Federation, Royaume-Uni), Sylvia Wong (Fonds des Nations Unies pour la population, États-Unis d'Amérique).

Nous souhaitons remercier tout particulièrement les membres du personnel de l'OMS des bureaux régionaux qui ont aidé les pays à élaborer et à mettre en œuvre des normes nationales pour la qualité des services de santé destinés aux adolescents : Nagbandja Kambatibe (anciennement au Bureau régional de l'OMS pour l'Afrique), Matilde Maddaleno Herrera (anciennement au Bureau régional de l'OMS pour les Amériques), Neena Raina et Rajesh Mehta (Bureau régional de l'OMS pour l'Asie du sud-est).

Éditions : Jura Editorial Services, Gex, France.

ABRÉVIATIONS

- OMS** Organisation mondiale de la Santé
- ONG** Organisations non gouvernementales
- PON** Procédure opératoire normalisée
- SIGS** Systèmes d'information pour la gestion sanitaire



INTRODUCTION

Ce document fait partie de *Normes mondiales pour la qualité des services de santé destinés aux adolescents : guide pour la mise en œuvre d'une stratégie fondée sur des normes afin d'améliorer la qualité des services de santé pour les adolescents*. C'est l'un des quatre volumes publiés séparément, comprenant :

- Volume 1: Normes et critères
- Volume 2: Guide de mise en œuvre
- Volume 3: Outils pour mener des enquêtes destinées à mesurer la qualité et la couverture afin de collecter des données sur le respect des normes mondiales
- Volume 4: Feuilles d'évaluation pour l'analyse des données

Le présent volume, Guide de mise en œuvre, propose des directives détaillées pour identifier les mesures qui doivent être prises pour mettre en œuvre les normes aux niveaux national, du district et de l'établissement. Il peut être utilisé pour élaborer des listes de contrôle destinées à l'évaluation de l'état de la mise en œuvre.

MESURES AU NIVEAU NATIONAL

Gouvernance

Examen, et modification si nécessaire, des lois, politiques et systèmes

- **Ensemble complet de services** : (i) Définir l'ensemble requis de services d'information sanitaire, conseil, diagnostic, traitement et soins destinés aux adolescents, en se fondant sur des données factuelles actualisées concernant la mortalité, la morbidité, les attitudes en rapport avec la santé, les facteurs de risque et de protection et les déterminants sociaux affectant la santé des adolescents ; (ii) examiner les lois et les politiques et les modifier si nécessaire pour permettre la fourniture de l'ensemble complet de services défini pour les adolescents ; et (iii) examiner les politiques et les modifier si nécessaire pour garantir une transition planifiée des soins de santé axés sur l'enfant vers des soins de santé axés sur l'adulte pour les adolescents souffrant d'affections chroniques qui nécessitent une coordination et une planification conjointe entre dispensateurs de soins primaires et spécialistes (par exemple, entre pédiatre et généraliste).
- **Protection financière** : Concevoir et mettre en œuvre des mesures de protection financière des adolescents (par exemple, dérogations, forfaits à prix réduit, exemptions ou réductions de participation aux frais) de sorte que les services de santé soient gratuits ou abordables pour les adolescents au point d'utilisation.
- **Confidentialité** : Examiner les lois et politiques nationales pour y inclure des dispositions concernant : (i) des indications claires et sans ambiguïté sur des situations dans lesquelles la confidentialité pourrait être levée (par exemple, révélation d'abus sexuels sur mineurs, pensées suicidaires

sérieuses ou automutilation ou intention d'homicide), avec qui et pour quelles raisons ; (ii) des procédures opératoires normalisées (PON) claires dans des situations dans lesquelles la confidentialité pourrait être levée pour respecter des dispositions légales ; (iii) des dispositions claires selon lesquelles, dans toutes les autres circonstances, les administrateurs d'établissement, les prestataires de services et le personnel d'appui doivent préserver la confidentialité de leurs patients adolescents ; (iv) des dispositions claires selon lesquelles une consultation avec un patient adolescent accompagné par des parents/tuteurs doit systématiquement inclure une entrevue avec l'adolescent seul ; (v) des procédures claires qui doivent être suivies dans l'établissement pour garantir la non divulgation d'informations relatives aux patients à des tiers et la conservation en toute sécurité des informations personnelles, notamment les dossiers des patients ; et (vi) des dispositions pour l'organisation de l'espace physique dans l'établissement et des mesures destinées à garantir l'intimité en évitant que d'autres personnes puissent voir ou entendre lors de la procédure d'enregistrement ou pendant la consultation avec le prestataire de services.

- **Âge de consentement** : Examiner et éventuellement revoir les politiques actuelles concernant l'âge de consentement afin de (i) refléter les recommandations actuelles de l'OMS ; (ii) fournir des indications claires et sans ambiguïté sur les situations dans lesquelles un consentement éclairé est requis, sur l'âge légal à partir duquel les adolescents peuvent donner leur consentement pour des situations et des procédures cliniques clés, sur la personne qui peut donner son consentement si l'adolescent n'a pas l'âge légal à partir duquel il peut donner son consentement pour une



situation/procédure donnée ; (iii) adopter des politiques flexibles pour permettre aux adolescents se trouvant dans des groupes ou des situations spécifiques d'être considérés comme des « mineurs matures » ; (iv) introduire des PON pour l'obtention du consentement éclairé ; (v) dans tous les cas, que le consentement des parents/tuteurs soit ou non nécessaire, souligner qu'il faut obtenir l'assentiment de l'adolescent correctement informé, de manière volontaire, non forcée et sans précipitation et (vi) dans toutes les situations, que le consentement de l'adolescent soit ou non consigné par écrit, indiquer que les adolescents doivent recevoir des informations non biaisées et claires sur la nature, les risques et les différentes options d'une procédure médicale ou d'un traitement et de leurs implications afin de leur permettre de participer à leurs propres soins et de communiquer leurs choix.

- **Équité** : Examiner les lois et politiques nationales et les modifier si nécessaire pour qu'elles ne limitent pas la fourniture de services de santé aux adolescents ; vérifier que les politiques stipulent l'obligation pour le personnel de l'établissement de fournir des services à tous les adolescents quels que soient leur solvabilité, leur âge, leur sexe, leur situation maritale, leur niveau d'instruction, leur race/origine ethnique, leur orientation sexuelle ou toute autre caractéristique.
- **Participation**: Examiner les lois et politiques et les modifier si nécessaire pour garantir la participation des adolescents à la planification, au suivi, à l'évaluation et à la fourniture de services ; veiller à ce que la(les) directive(s) nationale(s) qui fixe(nt) la politique de gouvernance des établissements de santé comprenne(nt) des dispositions pour que les adolescents soient inclus dans la structure de gouvernance.
- **Services d'accueil** : Examiner les politiques existantes pour y inclure des dispositions destinées à (i) garantir des horaires d'ouverture commodes pour la population locale des adolescents et la réduction du temps d'attente (ii) assurer un environnement propre et accueillant (sièges confortables et propres, eau potable disponible, matériels d'éducation sanitaire disponibles, toilettes propres et fonctionnelles, abords de l'établissement propres) ; et (iii) garantir l'intimité à tous les stades du processus de soins.
- **Systèmes d'information pour la gestion sanitaire (SIGs)**: Examiner les SIGs, notamment la collecte des données et les formulaires de notification et les dispositions pour la notification afin de s'assurer que toutes les données (par exemple, motif de la visite, diagnostic et services fournis) pendant les 20 premières années de vie soient ventilées par sexe et par tranches d'âge

de cinq ans, et que ces données restent ventilées quand elles sont synthétisées au niveau national.

Faire connaître aux responsables de district les lois et politiques nationales ainsi que les dernières révisions et demander que des mesures soient prises au niveau du district

- Faire connaître les lois et politiques, notamment les dernières révisions, sur (i) la fourniture équitable de services aux adolescents et les mesures de protection financière ; (ii) l'âge de consentement ; (iii) la confidentialité ; (iii) la participation des adolescents à la planification, au suivi, à l'évaluation et à la fourniture de services ; et (iv) l'organisation de services accueillants (par exemple, optimiser les horaires d'ouverture et le temps d'attente, garantir l'intimité, maintenir un environnement propre), et réclamer l'élaboration de procédures locales pour la mise en œuvre des politiques.
- Informer les districts des dernières dispositions pour la notification et envoyer des formulaires actualisés pour la collecte des données et la notification.
- Demander à ce que les districts élaborent des affiches présentant les politiques et les procédures relatives à la fourniture équitable de services (notamment, des services gratuits ou abordables) pour les adolescents et de les distribuer aux établissements.
- Informer les districts et les établissements que l'affichage visible des droits des adolescents est obligatoire dans l'établissement de santé.
- Informer les responsables de district de l'ensemble des services de soins de santé qui doivent être mis à la disposition des adolescents.

Sensibiliser les responsables de district pour s'assurer de leur appropriation et soutien des politiques clés

- Faire connaître l'importance de (i) l'adoption d'une stratégie fondée sur les droits de l'homme dans le cadre des soins de santé pour tous les adolescents, quel que soit leur statut socio-économique ; (ii) la participation des adolescents à la conception et à l'évaluation des services de santé ; (iii) le rôle particulier de la confidentialité dans la disposition des adolescents à utiliser les services et l'importance de leur fournir des informations sur la confidentialité et d'appliquer les procédures de l'établissement pour la préserver ; (iv) le respect de l'intimité à toutes les étapes du processus de consultation des adolescents et l'application des procédures de l'établissement pour la garantir ; et (v) la transition planifiée des soins de santé axés sur l'enfant vers des soins axés sur l'adulte pour les adolescents souffrant d'affections chroniques.

- Faire savoir aux autorités de district et aux administrateurs d'établissement qu'ils doivent prendre des mesures pour aider les adolescents à s'informer sur la gamme des services de santé proposés dans l'établissement.
- Faire connaître l'importance des mesures locales (par exemple, modification des horaires d'ouverture pour répondre aux besoins de groupes spécifiques d'adolescents) afin de rendre les services accueillants et accessibles.
- Faire savoir aux autorités de district et aux administrateurs d'établissement qu'ils doivent identifier les organisations communautaires clés et établir des partenariats formels et informels avec celles-ci pour que la communauté encourage davantage les adolescents à utiliser les services.
- Faire connaître aux autorités de district et aux administrateurs d'établissement l'importance des activités de proximité destinées à : (i) informer les écoles ; les jeunes et d'autres organisations communautaires de l'importance de la fourniture de services de santé aux adolescents par l'intermédiaire de structures de proximité ; (ii) entrer en contact avec les groupes vulnérables par l'intermédiaire d'agents de proximité formés apportant des informations et des services ; (iii) atteindre des groupes sélectionnés d'adolescents et leur fournir des services sanitaires ciblés (par exemple, certains aspects des soins prénatals) et des fournitures (par exemple, des comprimés de fer et d'acide folique).
- Informer les districts de l'importance de la participation des adolescents, notamment les groupes vulnérables, dans la planification, le suivi et l'évaluation des services de santé ainsi que de certains aspects de la fourniture de services de santé (par exemple, l'éducation sanitaire de proximité, le conseil et la formation).
- Faire connaître l'importance de la communication systématique des informations par les districts sur l'utilisation des services selon les causes spécifiques et le rôle d'un volet consacré à la santé des adolescents dans les registres des districts et des établissements.
- Faire connaître l'importance de l'évaluation systématique de la qualité des services destinés aux adolescents au niveau de l'établissement et des évaluations périodiques au niveau du district.

Sensibiliser d'autres secteurs et la société au sens large pour s'assurer de leur soutien des politiques clés

- Faire connaître les raisons de la fourniture de services destinés aux adolescents dans les médias et par des réunions avec des représentants d'autres

secteurs au niveau national (par exemple, l'éducation) et des institutions de la société civile.¹

- Sensibiliser le public, lors de réunions nationales et dans les médias, au sujet des politiques nationales sur la protection financière des adolescents et d'autres politiques qui assurent le respect des droits des adolescents à bénéficier de services de qualité quels que soient leur solvabilité, leur âge, leur sexe, leur situation maritale, leur niveau d'instruction, leur race/origine ethnique, leur orientation sexuelle ou toute autre caractéristique.
- Faire connaître les droits des adolescents à la confidentialité et à l'intimité, dans les médias et lors de réunions avec des représentants au niveau national appartenant à d'autres secteurs (par exemple, l'éducation) et avec des institutions de la société civile.
- Faire connaître à la communauté au sens large l'ensemble des services de soins de santé qui doivent être mis à la disposition des adolescents.

Élaborer ou examiner, selon le cas, les règles, normes et procédures opératoires normalisées, puis les faire connaître et les rendre accessibles dans les districts

- Adopter des normes nationales pour la qualité des services de soins de santé destinés aux adolescents.
- Dresser une liste des services de santé à partir de l'ensemble défini de services dont doivent bénéficier les adolescents dans l'établissement de santé et dans la communauté et élaborer des directives/PON sur la façon de mettre en œuvre ces services.
- Établir une liste des services de santé qui doivent être assurés à chaque niveau de soins (par exemple, niveau primaire, niveau secondaire et niveau de recours) et élaborer des PON pour le système de recours afin d'assurer le respect des règles.

Élaborer ou examiner, selon le cas, des matériels d'information et de formation, des directives et autres outils d'aide à la décision pour les soins de santé des adolescents

- Élaborer, ou adapter à partir des matériels d'information et de formation disponibles au niveau local ou international, des matériels destinés aux adolescents, parents, tuteurs et autres membres de la communauté et organisations communautaires afin de leur faire connaître l'importance de la fourniture de services de santé aux adolescents. Se mettre en rapport avec les organisations non gouvernementales (ONG) actives dans le domaine de la santé des adolescents dans le pays pour

¹ Par exemple, organisations non gouvernementales ou entités religieuses.

déterminer si les matériels d'information/formation qu'ils produisent pourraient être distribués dans les districts (après adaptation, si nécessaire).

- Élaborer ou adapter les matériels en utilisant des supports vidéo et audio adaptés à l'âge et traitant d'affections clés, des options de prise en charge et de traitement pour les adolescents et les envoyer dans les districts. Se mettre en rapport avec les ONG fournissant des services de soins de santé aux adolescents dans le pays afin de déterminer si les matériels qu'elles produisent pour certaines affections pourraient être distribués dans les districts (après adaptation, si nécessaire).
- Élaborer ou adapter des outils d'aide à la décision fondés sur des données factuelles (directives, protocoles, algorithmes, documents de travail) pour les affections et situations médicales des adolescents comme exigé par l'ensemble défini de services.
- Veiller à ce que ces outils d'aide à la décision soient inclus dans les matériels et activités de formation/apprentissage.
- Élaborer ou adapter des outils pour la supervision formative et les distribuer dans les districts et aux administrateurs d'établissement.

Veiller à ce qu'un volet consacré à la santé des adolescents figure dans les rapports nationaux

- Veiller à ce que les rapports nationaux sur l'utilisation des services selon les causes spécifiques comprennent un volet consacré aux adolescents.
- Veiller à ce que les autres rapports nationaux (par exemple, enquêtes démographiques et de santé, enquêtes de surveillance de comportements, évaluations de la qualité des soins) comprennent un volet consacré aux adolescents.

Organiser des activités de synthèse des données, de suivi et d'évaluation au niveau national et utiliser les données nationales pour promouvoir des mesures locales

- Faire connaître aux autorités de district (i) l'importance de l'utilisation de données pour la planification de mesures et la mise en œuvre d'initiatives d'amélioration de la qualité ; (ii) les dispositions qui s'appliquent aux responsabilités au niveau du district dans le suivi et l'évaluation de la mise en œuvre de normes (par exemple, visites de suivi dans les établissements et évaluations périodiques au niveau du district).
- Faire savoir aux districts quel(s) est (sont) le(s) groupe(s) vulnérable(s) d'adolescents sur la base de données nationales et encourager l'analyse de ce(s) groupe(s) au niveau du district et au niveau local.

- Publier une directive qui : (i) établit que les auto-évaluations de la qualité des soins destinés aux adolescents sont un élément obligatoire du fonctionnement en routine des établissements de soins primaires, et comprend une chronologie recommandée, les différents rôles et responsabilités ; (ii) comprend une disposition selon laquelle l'identification des attentes des adolescents relatives aux services de soins de santé et l'évaluation de leur expérience font partie de l'auto-évaluation.
- Élaborer et approuver des outils de suivi de la mise en œuvre des normes nationales pour la qualité des soins de santé de l'adolescent.
- Dans le cadre des évaluations périodiques de la mise en œuvre des normes effectuées à l'échelle nationale : (i) analyser les données nationales relatives à l'expérience en matière de soins des adolescents ; (ii) analyser les données nationales relatives à l'expérience en matière de soins des adolescents vulnérables ; (iii) évaluer le respect des directives et protocoles fondés sur des données factuelles et l'impact sur la santé des adolescents. Fournir une rétro-information aux districts dans chacun de ces domaines et les aider à prendre des mesures correctives.
- Mener des évaluations périodiques de l'équité dans les soins de santé pour adolescents, fournir une rétro-information aux districts et établissements et mettre en œuvre des mesures correctives au niveau national pour améliorer l'équité.
- Mettre en place un système de récompenses et de valorisation des performances au niveau des districts, des établissements, des dispensateurs de soins et du personnel d'appui et le faire connaître aux districts. Faire savoir aux autorités de district l'importance des récompenses et de la valorisation des performances des établissements et du personnel en associant récompenses extrinsèques (par exemple, récompenses pécuniaires) et récompenses intrinsèques (par exemple, des activités de formation professionnelle).

Capacité en personnel

Définir les compétences de base¹ en matière de santé et développement des adolescents et élaborer et mettre en œuvre des programmes de formation fondés sur les compétences dans le cadre de la formation professionnelle initiale et continue

- Définir les compétences principales requises des prestataires de services en matière de santé et développement des adolescents dans les domaines clés (communication, concepts fondamentaux pour la santé et le développement des adolescents, lois et politiques qui impactent la fourniture de soins de santé aux adolescents,

normes de qualité pour les services de soins de santé, compétences techniques pour les soins médicaux dans des situations cliniques spécifiques).

- Mettre en place un système de formation professionnelle continue en matière de soins de santé de l'adolescent associant des méthodes d'apprentissage traditionnelles (par exemple, formations en face-à-face, séminaires, études de cas, participation à des conférences) et des méthodes innovantes permettant d'accéder à une expertise et des matériels d'enseignement (par exemple, cours en ligne, auto-apprentissage avec accès à des bases de données électroniques).
- Élaborer et mettre en œuvre des programmes de formation axés sur les compétences en matière de santé et développement des adolescents dans le cadre de la formation professionnelle initiale et continue concernant l'information sanitaire, le conseil, le diagnostic, le traitement et les soins pour les affections prioritaires chez les adolescents.
- Veiller à ce qu'une stratégie fondée sur les droits humains pour les soins de santé de l'adolescent soit suivie dans le cadre de la formation professionnelle initiale et continue, dans les manuels et les matériels d'information, en évitant notamment les discriminations.
- Faire en sorte que les besoins de formation relatifs aux compétences de base en matière de santé et développement des adolescents soient régulièrement identifiés au niveau des districts et que ces derniers organisent des formations en cours d'emploi axées sur les compétences relatives à la santé des adolescents.
- Veiller à ce que des matériels de formation et d'orientation en matière de santé et développement soient disponibles au niveau du district.
- Veiller à ce qu'une formation et une orientation sur la collecte et l'analyse des données pour fournir des informations sur les mesures destinées à améliorer la qualité soient disponibles au niveau du district.
- Organiser des formations sur l'utilisation de l'équipement en toute sécurité ou aider les responsables de district à organiser de telles formations.

Établir un système de supervision formative en soins de santé de l'adolescent

- Mettre en place un système de supervision formative en soins de santé de l'adolescent (notamment, évaluation par des pairs, par des superviseurs et évaluation externe) et souligner la nature éducative, axée sur la résolution des problèmes, et non punitive. Veiller à ce que la supervision formative soit liée aux améliorations prioritaires identifiées durant le suivi de la mise en œuvre des normes et à ce qu'une rétro-information du personnel soit assurée.
- Veiller à ce que le système de supervision formative soit étendu à la communauté des agents de santé et autres agents de proximité participant à la fourniture d'informations et de services aux adolescents.

Veiller à ce qu'un volet consacré à la santé des adolescents figure dans les descriptions de poste et les politiques traitant de l'éventail des compétences²

- Inclure les compétences en matière de santé et développement des adolescents dans les descriptions de poste, le cas échéant, et veiller à ce que les objectifs, les responsabilités, l'autorité et les chaînes de responsabilités figurant dans les descriptions de poste comprennent un volet consacré aux adolescents.
- Définir l'éventail de compétences des équipes en matière de soins de santé de l'adolescent à différents niveaux du système de soins de santé, identifier les besoins en personnel dans les districts et répartir le personnel dans les établissements pour assurer l'éventail de compétences nécessaires.

Financement

Négocier l'allocation budgétaire au niveau national pour assurer la fourniture d'un ensemble complet de services aux adolescents

- Coopérer avec le ministère des Finances pour que les allocations budgétaires soient appropriées pour permettre la fourniture d'un ensemble complet de services de soins de santé aux adolescents.
- Faire de cet ensemble national de services de santé pour les adolescents un instrument permettant d'orienter les décisions d'achat et les prestations, en accordant l'attention voulue aux services de prévention.

¹ Voir *Compétences de base en santé et développement de l'adolescent pour les prestataires de soins primaires* sur http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/148354/1/9789241508315_eng.pdf?ua=1

² À long terme, chaque dispensateur de soins devrait maîtriser les compétences principales en matière de santé et développement de l'adolescent, acquises à la fois lors d'une formation professionnelle initiale et continue. En attendant, il devrait y avoir dans l'établissement au moins un dispensateur de soins formé dans le domaine des soins de santé de l'adolescent pour que l'éventail des compétences nécessaires soit assuré au sein de l'équipe de l'établissement.

Financer les activités de formation professionnelle continue

- Attribuer des fonds pour garantir les activités de formation professionnelle continue en matière de santé et de développement de l'adolescent au niveau du district.
- Attribuer des fonds pour le renforcement des capacités, dans le cadre de la formation professionnelle continue des administrateurs d'établissement et des dispensateurs de soins, en utilisant les outils d'aide à la décision pour différentes affections et situations en termes de soins de santé de l'adolescent, en conformité avec l'ensemble défini de services.
- Attribuer des fonds pour soutenir les activités nécessaires à la mise en œuvre du système de supervision formative en soins de santé de l'adolescent (par exemple, formation de formateurs, voyages).
- Attribuer des fonds pour l'impression de documents et autres moyens de diffusion des outils d'aide à la décision.

Financer les initiatives d'amélioration de la qualité des soins de santé de l'adolescent

- Attribuer des fonds pour mettre en œuvre les normes nationales de qualité¹ et des mesures de récompense et de valorisation des performances au niveau des districts.
- Attribuer des fonds pour permettre aux districts de soutenir les établissements de santé dans la mise en œuvre de mesures destinées à améliorer la qualité des soins de santé pour les adolescents en se fondant sur les résultats des auto-évaluations.

Financer la production de matériels d'information et de formation pour les adolescents et les membres de la communauté

- Faire savoir aux districts qu'ils doivent identifier leurs besoins en matériels d'information et de formation pour les adolescents et les membres de la communauté et prévoir un budget suffisant pour leur production.

Médicaments, fournitures et technologie

Élaborer ou examiner, selon le cas, des listes de contrôle pour les commodités de base, médicaments, fournitures et technologie.

- Valider et envoyer aux districts une liste de contrôle pour les commodités de base, telles que

l'électricité, l'eau, l'assainissement et l'élimination des déchets, qui doivent être disponibles au niveau de l'établissement pour assurer l'ensemble défini de services.

- Préparer et envoyer aux districts des listes de médicaments et de fournitures dont les établissements ont besoin pour assurer l'ensemble défini de services.
- Préparer et envoyer aux districts des listes d'équipements dont les établissements ont besoin pour assurer l'ensemble défini de services de santé et stipuler les dispositions pour la maintenance et une utilisation sûre.

Collaborer avec les districts pour déterminer les besoins en médicaments, fournitures et technologie et s'assurer que les besoins sont couverts

- Collaborer avec les autorités de district pour déterminer les dysfonctionnements en termes de disponibilité de commodités de base et aider les districts à y remédier en temps voulu.
- Collaborer avec les autorités de district pour déterminer les pénuries au niveau des stocks de médicaments et fournitures nécessaires pour assurer l'ensemble défini de services de santé et veiller à la reconstitution des stocks en temps voulu.
- Collaborer avec les autorités de district pour déterminer les lacunes au niveau de l'équipement nécessaire pour assurer l'ensemble défini de services de santé ainsi que la fourniture et la maintenance en temps voulu.

Sensibiliser les districts pour qu'ils garantissent une utilisation équitable des médicaments, fournitures et technologies dans les soins aux adolescents

- Faire savoir aux autorités de district qu'il importe de distribuer équitablement les médicaments et les fournitures, en particulier pour les patients adolescents, et de prendre des mesures correctives en cas d'utilisation non équitable (par exemple, refus aux adolescents de certaines méthodes de contraception).
- Faire connaître aux responsables de district l'importance d'une utilisation équitable de l'équipement médical et de la technologie, en particulier pour les patients adolescents, et l'importance de prendre des mesures correctives en cas d'utilisation non équitable (par exemple, refus aux adolescents d'accéder à un équipement sophistiqué).

¹ C'est-à-dire des fonds pour la mise en œuvre des mesures décrites dans ce guide.

MESURES AU NIVEAU DU DISTRICT

Gouvernance

Faire connaître les lois et politiques nationales et les dernières révisions aux administrateurs d'établissement et encourager des mesures au niveau de l'établissement

- Faire connaître aux administrateurs d'établissement les lois et politiques, notamment les dernières révisions, sur (i) la fourniture équitable de services aux adolescents et les mesures de protection financière ; (ii) l'âge de consentement et la confidentialité ; (iii) la participation des adolescents à la planification, au suivi, à l'évaluation et à la fourniture de services ; et (iv) l'organisation de services accueillants (par exemple, optimiser les horaires d'ouverture et le temps d'attente, garantir l'intimité maintenir un environnement propre) ; et encourager l'élaboration de procédures locales pour la mise en œuvre des politiques.
- Faire connaître aux administrateurs d'établissement l'ensemble défini de services d'information sanitaire, conseil, diagnostic, traitement et soins pour les adolescents.
- Veiller à ce que les administrateurs d'établissement reçoivent les directives/PON relatives aux services de santé qui doivent être fournis aux adolescents dans l'établissement de santé et ceux qui doivent l'être dans la communauté.
- Veiller à ce que les administrateurs d'établissement reçoivent les documents sur les politiques d'orientation-recours au sein et à l'extérieur du secteur de la santé et les PON pour leur mise en œuvre.
- Informer les administrateurs d'établissement de l'obligation d'afficher les droits des adolescents dans l'établissement de santé.
- Faire connaître aux districts les dernières dispositions concernant les SIGS et envoyer des formulaires actualisés pour la collecte des données et la notification.
- Veiller à ce que les administrateurs d'établissement connaissent les dispositions des politiques nationales concernant la participation des adolescents à la structure de gouvernance de l'établissement de santé et insister sur l'importance de cette démarche.

Sensibiliser les administrateurs d'établissement pour s'assurer de leur appropriation et soutien des politiques clés

- Faire connaître aux administrateurs d'établissement et au personnel l'importance (i) de la

protection des droits des adolescents à recevoir des services de qualité quels que soient leur solvabilité, leur âge, leur sexe, leur situation maritale, leur niveau d'instruction, leur race/origine ethnique, leur orientation sexuelle ou toute autre caractéristique ; (ii) de la participation des adolescents à la conception et à l'évaluation des services de santé ; (iii) du rôle particulier que joue la confidentialité dans la volonté des adolescents à utiliser les services et l'importance de les informer de la confidentialité et des procédures appliquées par l'établissement pour la préserver ; (iv) du respect de l'intimité à tous les stades des soins de santé de l'adolescent, notamment lors des rendez-vous, et de l'application des mesures de l'établissement pour garantir l'intimité ; et (v) de la transition planifiée de soins de santé axés sur l'enfant vers des soins de santé axés sur l'adulte pour les adolescents souffrant d'affections chroniques.

- Faire savoir aux administrateurs d'établissement l'importance des mesures locales pour contribuer à informer les adolescents de la gamme de services de santé disponibles (par exemple, installer un tableau d'affichage) et d'organiser des services accueillants (par exemple, en modifiant les horaires d'ouverture pour répondre aux besoins de groupes spécifiques d'adolescents).
- Faire savoir aux administrateurs d'établissement l'importance des activités de proximité qui permettent de : (i) informer les écoles, les jeunes et d'autres organisations communautaires de l'importance de la fourniture de services de santé aux adolescents par l'intermédiaire de structures de proximité ; (ii) entrer en contact avec les groupes vulnérables par l'intermédiaire d'agents de proximité formés apportant des informations et des services ; (iii) entrer en contact avec des groupes sélectionnés d'adolescents et leur fournir des services sanitaires ciblés (par exemple, certains aspects des soins prénatals) et des fournitures (par exemple, des comprimés de fer et d'acide folique) ; (iv) collaborer avec des ONG au sein de la communauté qui peuvent amener des adultes ou des adolescents sélectionnés à fournir des services de santé et des produits aux adolescents de la communauté.
- Faire connaître l'importance d'une information systématique émanant des établissements de santé sur l'utilisation des services par les adolescents, selon les causes spécifiques, et le rôle d'un volet sur la santé des adolescents dans les registres de l'établissement.
- Faire connaître aux administrateurs d'établissement l'importance d'une évaluation systématique,

au niveau de l'établissement, de la qualité des services destinés aux adolescents.

Sensibiliser d'autres secteurs et la société au sens large pour s'assurer de leur appropriation et soutien des politiques clés

- Faire connaître la justification des services de santé destinés aux adolescents lors de réunions avec des représentants des autres secteurs au niveau du district (par exemple, éducation) et des institutions de la société civile.
- Faire connaître les services de santé disponibles, où et quand ils sont accessibles et quel est leur coût : (i) dans les médias (si possible) ; (ii) lors de réunions avec des représentants d'autres secteurs (par exemple, éducation) et des institutions de la société civile.
- Sensibiliser le public dans les médias au sujet des politiques nationales de protection financière des adolescents et autres politiques destinées à protéger les droits des adolescents à bénéficier de services de qualité quels que soient leur solvabilité, leur âge, leur sexe, leur situation maritale, leur niveau d'instruction, leur race/origine ethnique, leur orientation sexuelle ou toute autre caractéristique.
- Faire connaître les droits des adolescents à la confidentialité et à l'intimité dans les médias et lors de réunions avec des représentants des autres secteurs au niveau du district (par exemple, éducation) et des institutions de la société civile.

Aider les administrateurs d'établissement à mettre en œuvre des politiques clés et à les concrétiser sous forme de PON d'établissement.

- Collaborer avec les administrateurs d'établissement pour identifier les groupes d'adolescents auxquels proposer des services dans la communauté, savoir où les trouver et quels services de santé/produits leur proposer.
- Aider les administrateurs d'établissement à mieux faire respecter les PON en matière d'orientation-recours (par exemple, favoriser l'accès à des services indisponibles localement grâce à un réseau d'orientation-recours).
- Aider les administrateurs d'établissement à concrétiser les politiques relatives à l'équité et à la protection financière sous forme de PON locales.
- Aider les administrateurs d'établissement à concrétiser les politiques relatives à la confidentialité et à l'intimité sous forme de PON locales.
- Aider les administrateurs d'établissement à concrétiser la politique sur le consentement éclairé sous forme de PON locales.

- Préparer des affiches exposant les politiques et procédures relatives à la fourniture équitable de services (notamment des services gratuits ou abordables) pour les adolescents et les distribuer aux établissements.
- Encourager les administrateurs d'établissement à créer des processus locaux pour faire participer les adolescents à la conception, l'évaluation et la fourniture de services de santé, et à avoir un plan concernant la manière de faire participer les adolescents.

Veiller à ce que les matériels d'information et de formation soient disponibles au niveau du district

- Veiller à ce que les matériels d'information et de formation fournis par les responsables nationaux ou les ONG soient distribués aux établissements et/ou se mettre en rapport avec les ONG qui travaillent dans le district pour savoir si les matériels qu'elles produisent peuvent être distribués aux établissements de santé (après adaptation, si nécessaire).
- Veiller à la distribution aux établissements des matériels d'information sur les affections clés et les options pour leur traitement fournis par les responsables nationaux ou les ONG, et/ou se mettre en rapport avec les ONG dans le district qui fournissent des soins de santé aux adolescents pour savoir si les matériels qu'elles produisent sur certaines affections peuvent être distribués aux établissements (après adaptation, si nécessaire).

Veiller à ce qu'un volet consacré à la santé des adolescents figure dans les rapports de district

- Veiller à ce que les rapports de district sur l'utilisation des services selon les causes spécifiques et sur la qualité des soins comportent un volet consacré aux adolescents, notamment les très jeunes adolescents.

Organiser des activités de synthèse des données, de suivi et d'évaluation au niveau du district et utiliser les données nationales et de district pour promouvoir des mesures locales

- Inciter les administrateurs d'établissement à procéder à une auto-évaluation de la qualité des soins de santé de l'adolescent selon la politique nationale et faire connaître aux administrateurs d'établissement l'importance de l'utilisation des données pour planifier et mettre en œuvre des mesures d'amélioration de la qualité.
- Sensibiliser les administrateurs d'établissement à l'importance de l'identification des attentes des

¹ Par très jeunes adolescents, on entend les adolescents âgés de 10 à 14 ans.

adolescents en matière de services et de l'évaluation de leur expérience en matière de soins dans le cadre de l'auto-évaluation de l'établissement.

- Veiller à ce que des outils d'auto-évaluation, notamment des outils destinés à évaluer les attentes des adolescents en matière de services et leur expérience en matière de soins soient connus des administrateurs d'établissement et disponibles dans les établissements.
- Suivre la mise en œuvre des politiques concernant la fourniture de l'ensemble défini de services destinés aux adolescents dans l'établissement et dans les structures communautaires et le respect des PON.
- Suivre la mise en œuvre de politiques d'orientation-recours au niveau du district et le respect des PON.
- Analyser les données du district pour évaluer l'équité dans le cadre des soins de santé de l'adolescent, assurer une rétro-information aux administrateurs d'établissement et les aider à prendre des mesures correctives.
- Effectuer des visites périodiques dans les établissements pour réaliser un suivi de la mise en œuvre des mesures de protection financière des adolescents comme stipulé dans les lois et politiques nationales (par exemple, forfaits à prix réduit, exemptions de participation aux frais).
- Dans le cadre des évaluations périodiques de la mise en œuvre des normes : (i) analyser les données de district sur l'expérience des adolescents en matière de soins, notamment parmi des sous-groupes d'adolescents (par exemple, les groupes vulnérables), assurer une rétro-information aux établissements et les aider à prendre des mesures correctives ; (ii) évaluer le respect des directives et des protocoles fondés sur des données factuelles, assurer une rétro-information aux administrateurs d'établissement et aux dispensateurs de soins et les aider à prendre des mesures correctives.
- Évaluer la qualité des activités de proximité dans le district et aider les administrateurs d'établissement à prendre des mesures correctives.
- Effectuer une analyse au niveau du district pour déterminer quels sont les groupes vulnérables d'adolescents, échanger ces informations avec les administrateurs d'établissement et encourager une analyse locale pour identifier les adolescents vulnérables dans les communautés locales.
- Constituer une liste des organisations travaillant avec les adolescents dans le district et les zones de responsabilité des établissements de santé du district et la mettre à la disposition des administrateurs d'établissement.
- Prendre des mesures au niveau du district pour mettre en œuvre le système de récompense et de

valorisation des performances des établissements, sensibiliser les administrateurs d'établissement à l'importance du système de valorisation et de récompense des dispensateurs de soins et du personnel d'appui performants en associant récompenses extrinsèques (par exemple, récompenses pécuniaires) et récompenses intrinsèques (par exemple, des activités de formation professionnelle).

Capacité en personnel

Planifier des activités de renforcement des capacités au niveau du district

- Informer les administrateurs et le personnel des établissements au sujet des politiques nationales concernant la formation en matière de santé et développement des adolescents.
- En collaboration avec les administrateurs d'établissement, identifier les besoins de formation et élaborer un plan au niveau du district pour la formation des dispensateurs de soins en termes de services d'information sanitaire, conseil, diagnostic, traitement et soins destinés aux adolescents.
- En collaboration avec les administrateurs d'établissement, identifier les besoins de formation/orientation et élaborer un plan au niveau du district pour la formation des dispensateurs de soins concernant les stratégies fondées sur les droits humains pour les soins de santé de l'adolescent.
- Coopérer avec les administrateurs d'établissement pour déterminer les besoins de formation du personnel à l'utilisation de l'équipement en toute sécurité.
- Informer les administrateurs d'établissement et le personnel de l'existence de formations dans des domaines clés de la santé et du développement des adolescents (par exemple, gestion des affections prioritaires, stratégies fondées sur les droits humains pour les soins de santé de l'adolescent), et leur calendrier.

Organiser des activités de renforcement des capacités en soins de santé de l'adolescent et aider les administrateurs d'établissement à cet effet

- Organiser des formations axées sur les compétences dans les domaines clés de la santé et du développement des adolescents (par exemple, prise en charge des affections prioritaires, stratégies fondées sur les droits humains pour les soins de santé de l'adolescent) dans le cadre d'une formation professionnelle continue.¹
- Veiller à ce que les matériels de formation et d'orientation relatifs aux stratégies fondées sur

¹ Ceci dépend du pays car l'organisation et la mise en œuvre des formations peuvent relever de la responsabilité des autorités nationales ou de district ou les deux.

les droits humains pour les soins de santé de l'adolescent soient disponibles pour les administrateurs d'établissement.

- Organiser une formation/orientation pour les administrateurs d'établissement sur l'amélioration de la qualité dans le domaine des soins de santé de l'adolescent, notamment en utilisant des outils de collecte de données, l'analyse de données et la planification de mesures.
- Conseiller les administrateurs d'établissement sur l'utilisation de nouveaux formulaires et la notification.
- Aider les administrateurs d'établissement à organiser des formations destinées aux agents de proximité dans les domaines liés à la santé des adolescents (par exemple, attribuer des fonds pour la formation, élaborer des matériels de formation).
- Sensibiliser les administrateurs d'établissement au fait qu'il importe d'encourager les dispensateurs de soins et le personnel d'appui à respecter les droits des adolescents à l'information, l'intimité, la confidentialité, et à des soins de santé prodigués d'une manière respectueuse, sans jugement ni discrimination.
- Organiser des formations à l'utilisation de l'équipement en toute sécurité.

Mettre en œuvre un système de supervision formative en soins de santé de l'adolescent au niveau du district

- Encourager les administrateurs d'établissement à mettre en œuvre un système de supervision formative intégré au fonctionnement de l'établissement de santé.
- Encourager les administrateurs d'établissement à hiérarchiser les besoins en matière de supervision formative en se fondant sur les résultats des auto-évaluations de la qualité des services de soins de santé dans les établissements.
- Fournir des outils de supervision formative aux administrateurs d'établissement.

Veiller à ce que des outils d'aide à la décision soient disponibles dans les établissements de santé et que les prestataires sachent comment les utiliser

- Se mettre en rapport avec les administrateurs d'établissement pour mener des évaluations périodiques des besoins des dispensateurs de soins en termes d'outils d'aide à la décision et faire connaître aux autorités nationales les domaines prioritaires.
- Fournir des outils d'aide à la décision (directives, protocoles, algorithmes, documents de travail) aux établissements de santé et organiser des formations.

Financement

Attribuer des fonds pour la fourniture d'un ensemble complet de services de soins de santé aux adolescents

- Attribuer des fonds, ou utiliser des fonds attribués au niveau national, pour permettre aux établissements des districts de fournir l'ensemble défini de services de soins de santé aux adolescents.

Financer des activités de formation professionnelle continue

- Attribuer des fonds, ou utiliser des fonds attribués au niveau national, pour organiser des formations axées sur les compétences et d'autres activités de formation professionnelle continue en matière de santé et développement des adolescents au niveau du district.
- Attribuer des fonds, ou utiliser des fonds attribués au niveau national, pour imprimer ou distribuer sous une autre forme des outils d'aide à la décision aux établissements.
- Attribuer des fonds, ou utiliser des fonds attribués au niveau national, pour une formation en cours d'emploi des dispensateurs de soins sur l'utilisation des outils d'aide à la décision pour différentes affections et situations en termes de soins destinés aux adolescents selon l'ensemble défini de services.
- Attribuer des fonds, ou utiliser des fonds attribués au niveau national, pour organiser des formations destinées aux administrateurs d'établissement sur la façon d'assurer une supervision formative en matière de soins de santé pour les adolescents destinée aux dispensateurs de soins et au personnel d'appui.

Financer les initiatives d'amélioration de la qualité des soins de santé de l'adolescent

- Attribuer des fonds, ou utiliser des fonds attribués au niveau national, pour aider les établissements à mettre en œuvre des mesures d'amélioration de la qualité des soins de santé de l'adolescent fondées sur les résultats d'auto-évaluations ou d'évaluations externes.
- Attribuer des fonds, ou utiliser des fonds attribués au niveau national, pour récompenser et valoriser les performances des établissements, des dispensateurs de soins et du personnel d'appui.

Financer la production de matériels d'information et de formation pour les adolescents et les membres de la communauté

- Faire savoir aux établissements que leurs besoins de matériels d'information et de formation à

l'intention des adolescents et des membres de la communauté doivent être identifiés et attribuer des fonds suffisants ou utiliser des fonds attribués au niveau national pour leur production.

Médicaments, fournitures et technologie

Transmettre des listes de contrôle pour les commodités de base, médicaments, fournitures et technologie aux administrateurs d'établissement

- Fournir aux administrateurs d'établissement la liste des commodités de base dont les établissements ont besoin pour assurer l'ensemble défini de services de santé.
- Fournir aux administrateurs d'établissement la liste des médicaments et des fournitures dont les établissements ont besoin pour assurer l'ensemble défini de services de santé.
- Fournir aux administrateurs d'établissement la liste des équipements, ainsi que les dispositions nécessaires à leur maintenance et à leur utilisation en toute sécurité, dont les établissements ont besoin pour assurer l'ensemble défini de services de santé.

Collaborer avec les administrateurs d'établissement pour déterminer les besoins de l'établissement en médicaments, fournitures et technologie et veiller à ce que les besoins soient couverts

- Collaborer avec les administrateurs d'établissement pour déterminer quelles commodités de base sont nécessaires (une seule fois ou de manière récurrente).
- Collaborer avec les administrateurs d'établissement pour déterminer quelles quantités de médicaments et de fournitures sont nécessaires sur une base mensuelle/trimestrielle.
- Collaborer avec les administrateurs d'établissement pour déterminer quel équipement et quelle maintenance sont nécessaires sur une base mensuelle/trimestrielle.
- Collaborer avec les responsables nationaux pour obtenir en temps voulu l'équipement et les services de maintenance nécessaires au niveau du district.
- Collaborer avec les responsables nationaux pour obtenir en temps voulu les médicaments et les fournitures nécessaires au niveau du district.
- Collaborer avec les responsables nationaux pour estimer les commodités de base nécessaires au niveau du district et veiller à ce qu'elles soient mises à disposition en temps voulu.

Sensibiliser les administrateurs d'établissement pour qu'ils garantissent une utilisation équitable des médicaments, fournitures et technologies dans le cadre des soins destinés aux adolescents

- Faire connaître aux administrateurs d'établissement l'importance de l'utilisation équitable des médicaments et des fournitures, en particulier pour les patients adolescents, et l'importance de la prise de mesures correctives en cas d'utilisation non équitable (par exemple, refus aux adolescents de certaines méthodes de contraception).
- Faire connaître aux administrateurs d'établissement l'importance de l'utilisation équitable de l'équipement médical et de la technologie, en particulier pour les patients adolescents, et l'importance de la prise de mesures correctives en cas d'utilisation non équitable (par exemple, refus aux adolescents d'accéder à un équipement sophistiqué).



MESURES AU NIVEAU DE L'ÉTABLISSEMENT

Gouvernance

Faire connaître les lois et politiques nationales, les procédures opératoires normalisées et les dernières révisions au personnel de l'établissement

- Les administrateurs font connaître au personnel de l'établissement les lois et politiques et leurs dernières révisions et les procédures recommandées pour (i) la fourniture équitable de services aux adolescents et les mesures de protection financière ; (ii) le consentement éclairé ; (iii) la confidentialité et l'intimité ; (iv) la participation des adolescents à la planification, au suivi, à l'évaluation et à la fourniture de services ; et (v) l'organisation de services accueillants (par exemple, optimisation des horaires d'ouverture et du temps d'attente, garantie de l'intimité et maintien d'un environnement propre) ; (vi) la transition planifiée des soins de santé axés sur l'enfant vers des soins de santé axés sur l'adulte pour les adolescents souffrant d'affections chroniques.
- Les administrateurs mettent à disposition dans l'établissement des copies imprimées des lois et politiques nationales concernant la protection financière des adolescents et autres mesures destinées à garantir la fourniture équitable de services.
- Les administrateurs veillent à ce que les directives/PON se rapportant aux services de santé fournis dans l'établissement et/ou dans des structures communautaires soient disponibles et connues du personnel.
- Les administrateurs veillent à ce que les prestataires de services et le personnel d'appui connaissent la politique d'orientation-recours dans le secteur de la santé et à l'extérieur de celui-ci ainsi que les PON pour la mettre en œuvre.

Identifier les ressources de la communauté et établir des partenariats en matière de sensibilisation et fourniture de services aux adolescents

- Les administrateurs identifient dans la zone de responsabilité des organisations communautaires clés avec lesquelles ils établissent des partenariats formels ou informels pour accroître leur soutien à l'utilisation des services par les adolescents, pour développer l'éducation sanitaire ainsi que des stratégies et matériels de communication, et pour planifier la fourniture de services.

- Les administrateurs font connaître/distribuent au personnel de l'établissement la liste des institutions et organisations partenaires clés pour accroître l'encouragement de la communauté à l'utilisation des services par les adolescents.
- L'administrateur et le personnel identifient les ONG qui pourraient faire participer des adultes et des adolescents sélectionnés pour fournir des services sanitaires et des produits aux adolescents dans la communauté.
- Les administrateurs collaborent avec les dispensateurs de soins et les services locaux dans le secteur de la santé et en dehors de celui-ci pour élaborer des protocoles de transfert vers les services disponibles localement.
- Les administrateurs collaborent avec le personnel, les membres de la communauté et les organisations communautaires pour identifier les adolescents vulnérables dans leur communauté et s'assurer que le personnel de l'établissement a connaissance de ces groupes.
- Les administrateurs collaborent avec les prestataires de services et le personnel d'appui pour élaborer un plan sur la manière de faire participer les adolescents à la planification, au suivi et à l'évaluation des services de l'établissement et à la fourniture de services.
- Les administrateurs élaborent, en collaboration avec la(les) communauté(s) locale(s) et le personnel de l'établissement, le processus destiné à faire participer les adolescents à la structure de gouvernance de l'établissement.
- Les administrateurs collaborent avec les prestataires de services et le personnel d'appui pour identifier et faire participer des adolescents employés par des organisations travaillant avec des jeunes gens ou des volontaires de la communauté à la planification, au suivi et à l'évaluation des services de l'établissement et à la fourniture de services.
- Les administrateurs et les dispensateurs de soins collaborent avec des adolescents employés par des organisations travaillant avec des jeunes gens ou des volontaires de la communauté afin de s'inspirer de leurs idées et suggestions pour concevoir la fourniture de services de santé et les faire participer à l'évaluation et à la fourniture de ces services.

Sensibiliser le personnel de l'établissement, les services d'autres secteurs et la communauté au sens large pour s'assurer de leur appropriation et soutien à la mise en œuvre des politiques clés

- Les administrateurs font comprendre au personnel qu'il importe de fournir aux visiteurs adultes une information basée sur des données factuelles démontrant l'intérêt des services de santé fournis aux adolescents et d'assurer un suivi de ces activités dans le cadre de la supervision formative et des auto-évaluations.
- Les administrateurs fournissent des explications aux dispensateurs de soins et au personnel d'appui et donnent des instructions pour qu'ils respectent les droits des adolescents à l'information, à l'intimité, à la confidentialité, à la participation et à des soins de santé fournis d'une manière respectueuse, sans jugement ni discrimination.
- Les dispensateurs de soins recommandent aux adolescents de lire les informations concernant leurs droits et les informent de leurs droits à la confidentialité et à l'intimité.
- Les administrateurs expliquent aux dispensateurs de soins et au personnel d'appui qu'il importe d'assurer des services à tous les adolescents, sans discrimination. Les administrateurs collaborent avec le personnel de l'établissement pour faire mieux connaître aux adolescents les mesures de protection financière et autres politiques destinées à protéger leurs droits à bénéficier de services de qualité sans discrimination.
- Les administrateurs informent les dispensateurs de soins de l'importance de la collecte systématique d'informations dans l'établissement de santé sur l'utilisation des services par les adolescents selon les causes spécifiques, et de la raison d'être d'un volet consacré à la santé des adolescents dans les registres de l'établissement.
- Les administrateurs informent le personnel de l'établissement de l'importance de l'utilisation des données sur les soins de santé de l'adolescent pour planifier des mesures et mettre en œuvre des initiatives d'amélioration de la qualité.

Élaborer ou adapter, selon le cas, les procédures opératoires standardisées locales pour la mise en œuvre de politiques clés

- Les administrateurs veillent à ce que soient affichés dans l'établissement (i) les droits des adolescents ; et (ii) les politiques et procédures relatives à la fourniture équitable de services (notamment des services gratuits ou abordables) pour les adolescents.
- Les administrateurs collaborent avec les prestataires de services et le personnel d'appui pour l'élaboration de PON locales, définissant

notamment les responsabilités parmi le personnel dans l'application des politiques concernant (i) la protection financière des adolescents ; (ii) la confidentialité ; (iii) le consentement éclairé ; et (iv) la transition planifiée de soins de santé axés sur l'enfant vers des soins axés sur l'adulte pour les adolescents souffrant d'affections chroniques.

- Les administrateurs collaborent avec les prestataires de services et le personnel d'appui pour élaborer des PON traitant des politiques relatives à la fourniture équitable de services aux adolescents et pour veiller à ce que les prestataires de services et le personnel d'appui connaissent leurs responsabilités ainsi que les PON relatives à l'équité en matière de soins de santé pour les adolescents (par exemple, les administrateurs orientent le personnel nouvellement recruté).
- Les administrateurs collaborent avec les prestataires de services et le personnel d'appui pour élaborer des PON, définissant les différentes responsabilités parmi les dispensateurs de soins et le personnel d'appui, afin d'assurer un environnement propre et accueillant et de trouver des solutions locales permettant de minimiser les temps d'attente.
- Les administrateurs collaborent avec les prestataires de services et le personnel d'appui pour déterminer si, et comment, les horaires de travail peuvent être modifiés pour tenir compte des besoins de groupes spécifiques d'adolescents.
- Les administrateurs collaborent avec les prestataires de services et le personnel d'appui pour déterminer ce qui peut être fait pour optimiser l'organisation de l'espace physique de l'établissement afin d'assurer l'intimité dans l'établissement de façon que d'autres personnes ne puissent ni voir ni entendre les consultations.
- Les administrateurs collaborent avec les dispensateurs de soins pour déterminer comment faire participer les adolescents, notamment le(s) groupe(s) vulnérable(s), à la planification, au suivi et à l'évaluation des services de santé.

Fournir au personnel de l'établissement des matériels d'information et de formation, des directives et d'autres outils d'aide à la décision

- Même si les autorités de district ne fournissent pas de matériels, les administrateurs collaborent avec les dispensateurs de soins pour que des extraits de journaux et de revues ainsi que des matériels réalisés manuellement soient affichés pour l'information et l'éducation des adolescents, des parents et d'autres membres de la communauté.
- Les administrateurs veillent à ce que des matériels d'information sur les affections médicales clés et les options de leur prise en charge/traitement pour les adolescents soient à la disposition

des dispensateurs de soins et utilisés afin de permettre aux adolescents de décider quelles options et mesures de suivi ils préfèrent.

Veiller à ce qu'un volet consacré à la santé des adolescents figure dans les rapports de l'établissement

- Les dispensateurs de soins collectent des données dans les registres de l'établissement incluant des informations sur l'âge, le sexe, le motif de la visite, le diagnostic et les services fournis à l'adolescent.
- Les administrateurs présentent les données de l'établissement, dans les rapports envoyés au district, de manière à ce qu'elles restent ventilées par âge et par sexe, en particulier en ce qui concerne les très jeunes adolescents.

Vérifier la mise en œuvre des normes de qualité dans l'établissement et utiliser les données pour promouvoir des mesures

- Les administrateurs vérifient et évaluent l'étendue et la qualité des activités d'éducation sanitaire et de conseil menées par le personnel de l'établissement (par exemple, au cours de visites de supervision formative et d'enquêtes d'auto-évaluation).
- Les administrateurs vérifient la mise en œuvre du plan relatif aux activités de proximité par les dispensateurs de soins et les agents de proximité formés, évaluent la qualité des activités de proximité et prennent des mesures correctives si nécessaire.
- Les administrateurs vérifient le respect des protocoles locaux d'orientation-recours et prennent des mesures correctives si nécessaire.
- Les administrateurs vérifient la fourniture de l'ensemble défini de services au sein de l'établissement de santé.
- Dans le cadre de l'auto-évaluation de la qualité des soins fournis dans l'établissement, les administrateurs collectent les données de l'établissement et de la communauté sur le respect des normes de qualité, fournissent une rétro-information au personnel de l'établissement et prennent des mesures correctives si nécessaire, par exemple sur des aspects tels que (i) les attentes des patients adolescents et leur expérience en matière de soins sur le plan de la confidentialité, de l'intimité, de l'attitude amicale et dénuée de jugement des prestataires, de la commodité des horaires d'ouverture et des procédures de prise de rendez-vous ; (ii) l'équité dans les soins de santé pour les adolescents, notamment les attentes et l'expérience en matière de soins parmi des sous-groupes d'adolescents (par exemple, les groupes vulnérables) ; (iii) la conformité des pratiques de

l'établissement avec les directives et protocoles fondés sur des données factuelles ; et (iv) la sensibilisation de la communauté et l'encouragement de celle-ci à l'utilisation des services fournis par l'établissement.

- Dans le cadre de l'auto-évaluation de la mise en œuvre des normes, les administrateurs vérifient si oui ou non (i) les médicaments et les fournitures sont utilisés équitablement (par exemple, identifier des situations dans lesquelles des médicaments ou fournitures ne sont pas fournis pour des raisons non médicales) ; (ii) l'équipement médical et la technologie sont utilisés équitablement (par exemple, identifier des situations dans lesquelles les adolescents n'ont pas accès à une technologie coûteuse) ; et prendre des mesures correctives si de tels événements se produisaient.
- Les administrateurs veillent à ce que les outils d'auto-évaluation, notamment des outils pour évaluer les attentes des adolescents concernant le service et leur expérience en matière de soins, soient connus du personnel de l'établissement, disponibles dans l'établissement et utilisés pour vérifier la qualité des soins de santé destinés aux adolescents.
- En collaboration avec les dispensateurs de soins et le personnel d'appui de l'établissement, les administrateurs d'établissement établissent un processus local pour traduire les résultats des auto-évaluations en un plan d'action destiné à l'amélioration de la qualité.
- Les administrateurs attribuent les rôles et responsabilités du personnel pour la mise en œuvre des mesures proposées et surveillent l'application de celles-ci.
- Les administrateurs mettent en œuvre au niveau de l'établissement des mesures pour récompenser le personnel et valoriser ses performances.

Capacité en personnel

Planifier des activités de renforcement des capacités pour le personnel de l'établissement

- Les administrateurs identifient les besoins du personnel de l'établissement dans des domaines clés (par exemple, la communication sur la santé de l'adolescent, l'information sur la santé de l'adolescent, le conseil, le diagnostic, le traitement et les soins ; l'utilisation d'outils d'aide à la décision tels que des directives et protocoles pour les soins de santé des adolescents correspondant à différentes affections et situations ; et une stratégie fondée sur les droits humains pour les soins de santé des adolescents).
- Les administrateurs informent les districts des besoins de formation du personnel de l'établissement et se coordonnent avec les autorités de

district pour veiller à ce que les prestataires de services soient formés en conséquence.

- Les administrateurs veillent à ce que le personnel soit formé pour pouvoir utiliser l'équipement en toute sécurité.

Veiller à ce que le personnel participe à une formation professionnelle continue en matière de soins de santé des adolescents et à la supervision formative

- Les administrateurs veillent à ce que des activités de supervision formative, telles que des évaluations par des pairs et un superviseur, aient lieu régulièrement et se réfèrent aux résultats des auto-évaluations de l'établissement sur la qualité des services de soins de santé dans l'établissement.
- Les administrateurs font savoir au personnel que les visites de supervision ne sont pas de simples événements administratifs et n'ont pas pour objectif de rechercher les erreurs ni de blâmer. Au contraire, elles visent à apporter un soutien et une formation et sont axées sur la recherche de solutions.
- Les administrateurs veillent à ce que le système de supervision formative soit étendu aux agents de santé communautaires et autres agents de proximité participant à l'information et aux services destinés aux adolescents.
- Les administrateurs veillent à ce que les rapports des sessions de supervision soient utilisés pour identifier les améliorations nécessaires.
- En collaboration avec les autorités de district, les administrateurs veillent à ce que le personnel ait accès à des activités de formation professionnelle continue associant des méthodes d'apprentissage traditionnelles (formations en face-à-face, séminaires, études de cas, participation à des conférences) et des méthodes innovantes permettant d'accéder à une expertise et des matériels d'enseignement (par exemple, cours en ligne, auto-apprentissage avec accès à des bases de données électroniques).

Veiller à ce que des outils d'aide à la décision soient disponibles dans les établissements de santé

- Les administrateurs veillent à ce que les prestataires de services disposent d'outils d'aide à la décision actualisés (directives, protocoles, algorithmes) qui couvrent les domaines des soins cliniques en rapport avec l'ensemble de services fournis dans l'établissement.

- Les dispensateurs de soins informent les administrateurs de leurs besoins en matière d'outils d'aide à la décision.

Organiser des activités de renforcement des capacités

- Les administrateurs d'établissement fournissent des orientations au personnel concerné sur l'utilisation des nouveaux formulaires SIGS et la notification.
- Les administrateurs guident le personnel de l'établissement en ce qui concerne la politique nationale d'auto-évaluation de la qualité des soins de santé de l'adolescent et organisent une formation/orientation pour le personnel de l'établissement sur l'amélioration de la qualité dans le domaine des soins de santé de l'adolescent, notamment en utilisant des outils de collecte des données, l'analyse des données et la planification de mesures.
- Les administrateurs et les dispensateurs de soins identifient et forment les agents de proximité pour leur permettre de réaliser l'éducation sanitaire des adolescents dans la communauté.
- Les dispensateurs de soins forment des adolescents, notamment des adolescents vulnérables, pour fournir certains services (par exemple, éducation sanitaire de proximité, conseil, formation).

Planifier le profil du personnel et gérer ses horaires pour permettre la mise en œuvre de politiques clés

- Les administrateurs fournissent des descriptions de poste actualisées pour les dispensateurs de soins et le personnel d'appui et veillent à ce que celles-ci définissent les objectifs, les responsabilités, l'autorité et les chaînes de responsabilités concernant les soins de santé destinés aux adolescents.
- En fonction des besoins de la population locale d'adolescents, les administrateurs identifient l'éventail de compétences en matière de soins de santé de l'adolescent requises au sein de l'équipe de santé de l'établissement et se coordonnent avec les autorités de district pour assurer la répartition du personnel dans les établissements afin que la dotation en personnel et l'éventail de compétences requises soient assurés.
- Les administrateurs planifient les horaires des membres du personnel sélectionnés pour participer aux activités de proximité.
- Les administrateurs réservent des plages horaires pour la formation des agents de proximité.

Financement

Faire connaître aux autorités de district les besoins de l'établissement pour permettre le financement des activités clés

- Les administrateurs informent les autorités de district des aides financières ou autres qu'ils sollicitent auprès du district pour leur établissement afin de mettre en œuvre les mesures sélectionnées en utilisant les fonds attribués.

Médicaments, fournitures et technologie

Veiller à ce que les commodités de base soient en place et fonctionnelles dans les établissements de santé

- Les administrateurs disposent de listes validées au niveau national des commodités de base nécessaires pour assurer l'ensemble défini de services de santé.
- Les administrateurs attribuent des responsabilités aux dispensateurs de soins et au personnel d'appui pour vérifier que les commodités de base sont conformes aux PON et en bon état.
- Les administrateurs organisent régulièrement l'entretien/les réparations des commodités de base.

Mettre en place un système d'achat et de gestion des stocks de médicaments et de fournitures nécessaires pour fournir l'ensemble défini de services

- Les administrateurs disposent de listes validées au niveau national des médicaments et fournitures nécessaires pour assurer l'ensemble défini de services de santé.
- Les administrateurs collaborent avec les dispensateurs de soins et le personnel d'appui pour mettre en place un système permettant de disposer en permanence de stocks de médicaments et de fournitures appropriés.
- Les administrateurs organisent la reconstitution systématique des stocks de médicaments et fournitures.

Mettre en place un système d'achat, de gestion des stocks, de maintenance et d'utilisation en toute sécurité de l'équipement nécessaire pour fournir l'ensemble défini de services

- Les administrateurs disposent de listes d'équipements, avec les spécifications pour leur

maintenance et leur utilisation en toute sécurité, afin de pouvoir fournir l'ensemble défini de services de santé.

- Les administrateurs collaborent avec les prestataires de services et le personnel d'appui pour mettre en place un système de gestion des stocks afin de vérifier la disponibilité et l'état de l'équipement (par exemple, le bon fonctionnement et le bon état des pièces).
- Les administrateurs organisent régulièrement l'entretien/les réparations de l'équipement.

Sensibiliser le personnel de l'établissement afin qu'il garantisse une utilisation équitable des médicaments, fournitures et technologies pour les soins destinés aux adolescents

- Les administrateurs d'établissement expliquent au personnel l'importance de l'utilisation équitable des médicaments et fournitures, en particulier pour les patients adolescents.
- Les administrateurs d'établissement expliquent au personnel l'importance de l'utilisation équitable de l'équipement médical et de la technologie, en particulier pour les patients adolescents.



©ARNE HOEL/THE WORLD BANK







Pour plus d'informations, veuillez contacter :

Département de la santé de la mère, du nouveau-né, de l'enfant et de l'adolescent,
Organisation mondiale de la Santé
20 Avenue Appia
1211 Genève 27
Suisse

Tél. : +41 22 791 3281
Télécopie : +41 22 791 4853
Courriel : mncah@who.int
www.who.int/maternal_child_adolescent/fr

ISBN 978 92 4 254933 1

