ANNEXE A : Normes mondiales pour la qualité des services de santé destinés aux adolescent.e.s publiées par l'OMS

Cet outil est présenté dans le Chapitre 2 : Feuille de route - utilisation de la boîte à outils SSRA. L'OMS a contribué à la création d'un consensus mondial pour le développement de normes mondiales pour la qualité des services de santé destinés aux adolescent (e) s. Chacune des huit normes mondiales convenues définit le niveau de qualité requis pour la fourniture de services.

Alphabétisation sanitaire des adolescent.e.s	**Norme 1 :** La structure de santé met en place des systèmes pour s'assurer que les adolescent.e.s disposent des connaissances quant à leur propre santé et savent où et quand faire appel aux services des santé.
Soutien communautaire	**Norme 2 :** La structure de santé met en place des systèmes pour s'assurer que les parents, tuteurs et autres membres de la communauté et organisations communautaires reconnaissent la valeur de la fourniture de services de santé apportés aux adolescent.e.s et du soutien de tel prestation et l'utilisation des services par les adolescent.e.s.
Un ensemble de services adaptés	**Norme 3 :** La structure de santé fournit un ensemble de services d'information, de conseil, de diagnostic, de traitement et de soins répondant aux besoins de tous les adolescent.e.s. Les services sont fournis au sein de l'établissement et par l'intermédiaire de réseaux de référence et de proximité.
Compétences des prestataires	**Norme 4 :** Les fournisseurs de soins de santé font preuve des compétences techniques nécessaires pour offrir des services de santé de qualité aux adolescent.e.s. Les fournisseurs de soins de santé et le personnel d'appui respectent, protègent et garantissent les droits des adolescent.e.s à l'information, à la vie privée, à la confidentialité, à la non-discrimination, à une attitude sans jugement et au respect.
Caractéristiques de la structure	**Norme 5 :** La structure de santé a des heures d'ouverture pratiques, présente un et un environnement propre et accueillant qui préserve la vie privée et la confidentialité. Il dispose des équipement, des médicaments, des provisions et des technologies nécessaires pour garantir la mise à disposition de prestations services à destination des adolescent.e.s.
Équité et non-discrimination	**Norme 6 :** La structure de santé fournit des services de qualité pour tous les adolescent.e.s sans tenir compte de leur capacité de paiement, leur âge, leur sexe, leur situation matrimoniale, leur niveau d'éducation, leur origine ethnique, leur orientation sexuelle ou d'autres caractéristiques.
Amélioration des données et de la qualité	**Norme 7 :** La structure de santé collecte, analyse et utilise des données sur l'utilisation des services et la qualité des soins, ventilées par âge et par sexe, afin de soutenir l'amélioration de la qualité des bénéfices. Le personnel de santé a été encouragé à participer à l'amélioration continue de la qualité.
Participation des adolescent.e.s	**Norme 8 :** Les adolescent.e.s participent à la planification, au suivi et à l'évaluation des services de santé et aux décisions concernant leurs propres soins, ainsi qu' à certains aspects appropriés de la fourniture de services.

Source : Normes mondiales pour la qualité des services de santé destinés aux adolescents (OMS, 2015).