

ANNEXE H : Guide d'utilisation pour la liste des services de santé SSRA

Il s'agit d'un outil référencé dans le [Outils d'amélioration de la qualité des installations](#) du chapitre 6 : Services SSRA & Interventions. La liste de contrôle SSRA du centre de soins ([Annexe I](#)) peut servir d'intermédiaire pour évaluer la qualité des services SSRA fournis dans l'établissement; toutefois, les organisations sont également tenues d'utiliser les listes de contrôle de qualité de façon régulière.

Objectif : Cette liste est destinée aux managers SSR et managers des établissements de soins afin d'évaluer si la clinique ou l'établissement sont attentifs au respect des besoins SSR des adolescent.e.s. Cette liste peut également être utilisée pour les visites de supervision afin d'évaluer les progrès des étapes suivantes et le plan d'action qui précède l'évaluation initialement rendue par l'établissement, et l'apport d'informations pour la conception du programme et l'allocation du budget pour un nouveau projet.

Limites : L'utilisation de cet outil n'a pas été testée de façon approfondie. L'outil est destiné aux managers SSR afin d'évaluer les écarts de services SSRA, mais ne prend en compte que les observations faites à un moment donné—et peut donc présenter des résultats disparates.

Échéancier : Au prémisses de la réponse humanitaire, le contrôle (en utilisant la liste de contrôle) devrait être effectué tous les mois durant les trois premiers mois du programme et trimestriellement durant le reste de la première année de la mise sur pieds de l'établissement. Les années suivantes, les contrôles peuvent être effectués deux fois par an.

Instructions : les managers SSR et / ou les managers des centres de soins doivent pouvoir répondre à toutes les questions du formulaire afin de connaître l'évaluation de leur établissement. Ils doivent également pouvoir proposer des recommandations et implémenter les actions nécessaires. Pour toutes questions, notez « ✓ » dans la colonne « oui » ou « non », en fonction de votre réponse. Certaines questions sont déclinées sur plusieurs questions si vous répondez « oui », et dont la réponse sera à inscrire dans la section réservée aux commentaires.

Évaluer : Chaque « oui » compte comme un point. Additionnez les points des trois sections afin d'obtenir votre évaluation générale et le niveau de soin SSR fourni aux adolescent.e.s dans votre établissement.

Minimum : 16–24 points

L'établissement fourni le niveau minimum requis pour répondre aux besoins SSR des adolescent.e.s.

L'établissement doit viser plus haut afin de répondre à l'ensemble des besoins des adolescent.e.s et fournir des efforts supplémentaires pour inclure les adolescent.e.s dans leur programme.

Bien : 25–34 points

L'établissement fourni un bon niveau d'informations et de services SSR en plus d'inclure les adolescent.e.s dans certaines des opérations dont l'établissement prend part.

Exceptionnel : 35–44 points

L'établissement fourni un niveau d'informations et de services SSR exceptionnel. Les adolescent.e.s sont très impliqués dans les opérations de l'établissement, ont des responsabilités, et participent aux effort de sensibilisation SSR.

Section propres aux conseils : Vous trouverez ci-dessous des instructions et des exemples de questions sur la liste des établissements qui peuvent nécessiter une aide ou des explications supplémentaires pour remplir le questionnaire.

Caractéristiques des établissements de santé :

Question # 9 sur les mécanismes de responsabilité / conformité : Nous parlons ici de mécanismes transparents et confidentiels pour les adolescent.e.s pour adresser leurs plaintes ou commentaires, ce qui inclut avoir un formulaire pour les adolescent.e.s traitant de leur expérience dans l'établissement / clinique qu'ils puissent remplir de façon anonyme; une assistance téléphonique que les adolescent.e.s puissent joindre pour partager leurs commentaires ou leurs plaintes; et / ou un entretien volontaire de sortie avec un membre du personnel qui n'enregistrera pas le nom de la personne ou tout autre information qui puisse l'identifier.

Caractéristiques du prestataire de services :

Question #1 sur la formation des prestataires de SSRA : La liste de contrôle vérifie si les prestataires de services / membres du personnel ont été formés sur comment conseiller et parler aux adolescent.e.s—ce qui est différent de comment conseiller et fournir des services à des femmes adultes. S'il n'y a pas de formations particulières ni de directives données au personnel sur comment parler aux adolescent.e.s, veuillez répondre « non » à cette question.

Question #3 sur des soins respectueux : Pour cette question, le directeur de SSR ou le manager de l'établissement de santé devra discuter avec les fournisseurs de services et poser des questions pour comprendre si le personnel fournit toutes les informations aux adolescent.e.s, indépendamment de leur âge, et ne cherchent pas à influencer les adolescent.e.s sur leurs choix en fonction de l'expérience et des attitudes des prestataires de soins. Le respect des adolescent.e.s et de leurs choix signifie que le personnel doit fournir des conseils globaux, parler de tous les choix possibles offerts aux adolescent.e.s, et délivrer les services que les adolescent.e.s demandent (même si le choix de l'adolescent n'est pas ce que le prestataire pense que l'adolescent devrait faire).

Question #6 sur le fait de consacrer suffisamment de temps aux rendez-vous avec les adolescent.e.s : Pour cette question, le directeur SSR ou le directeur du centre de soins devra discuter avec le fournisseur de soins à propos du temps accordé à ces rendez-vous. Est-ce que le prestataire de soins n'accordera que quelques minutes pour donner des conseils aux adolescent.e.s ? Ou seront-ils flexibles quant à la durée des rendez-vous afin de pouvoir répondre aux questions des patients, et particulièrement des adolescent.e.s ?

Caractéristiques du programme :

Question #2 sur les activités communautaires de mobilisation : Lors de conversations avec de jeunes volontaires, la liste de contrôle pose la question de savoir s'il s'agit d'adolescent.e.s ou jeunes adultes dans l'établissement qui parlent aux adolescent.e.s de façon à ce qu'ils puissent échanger avec une personne proche d'eux en terme d'âge et s'identifier à eux à travers leurs expériences. Cette jeunesse n'a pas besoin d'être des éducateurs ou conseillers officiels.

Source : Adapté de [SSRA Boîte à outils pour situations de crise humanitaire](#) (UNFPA, Save the Children, 2012).