

Parlons en premier lieu de ce que sont des services de santé adaptés aux adolescent.e.s

Afin qu'un établissement de santé soit à même d'offrir des services SSR adaptés aux adolescent.e.s, ces services doivent opérer en fonction de cinq principes comme montré dans la Figure J. Dans cette image, vous pouvez constater que le patient adolescent se situe au centre des services adaptés aux adolescent.e.s. Toutes les caractéristiques de l'établissement, les compétences du personnel et la qualité du service donné ont un effet sur la décision de l'adolescent de venir et / ou de revenir afin d'obtenir des informations et des services SSR. Les cinq principes adaptés aux adolescent.e.s sont plus amplement décrits dans le [Tableau 5](#), ainsi que la façon d'appliquer ces principes dans la pratique afin de proposer de services SSR pour les adolescent.e.s dans des situations de crise humanitaire.

Figure J : Principes adaptés aux adolescent.e.s

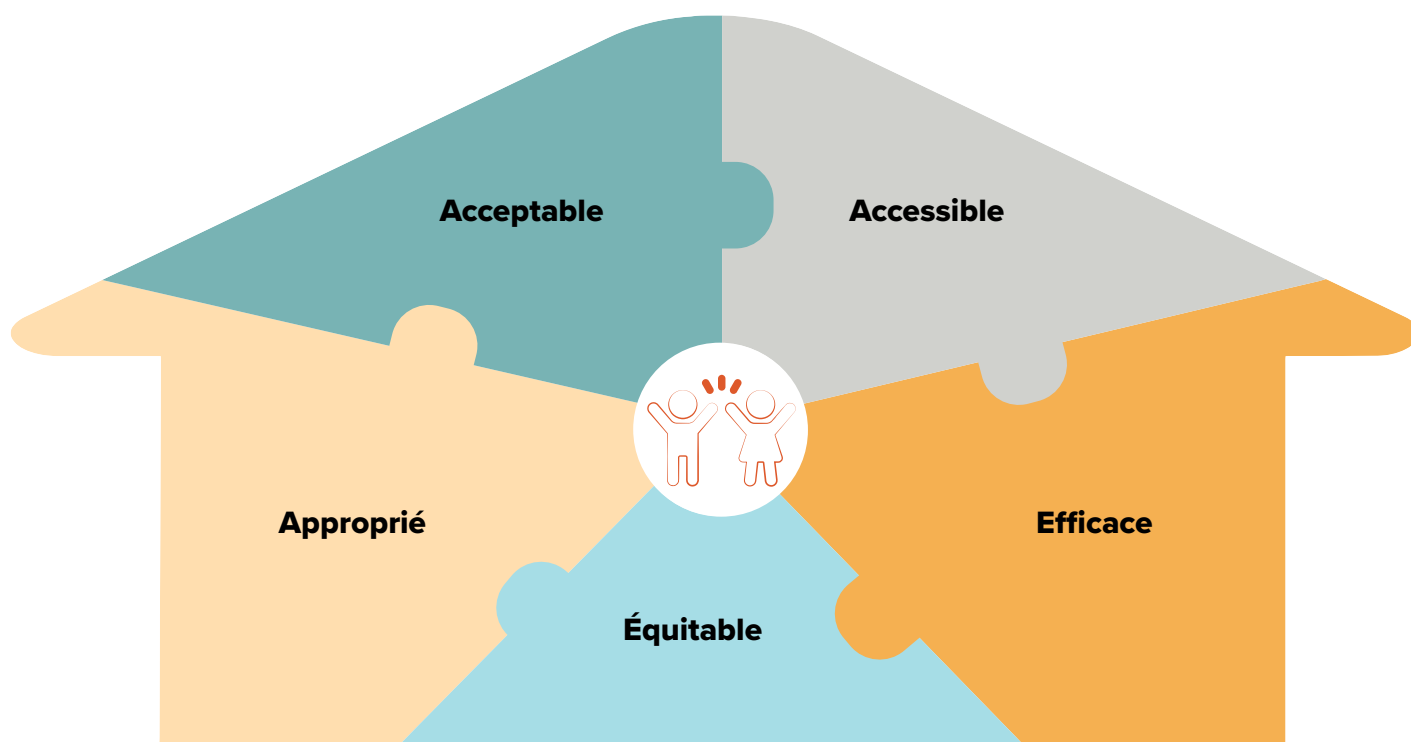


Tableau 5 : Principes adaptés aux adolescent.e.s

PRINCIPIO	
ACCESIBLE	
DESCRIPCIÓN	APLICACIÓN
Il y a des règles et des procédures en place qui garantissent des services de santé gratuits ou abordables pour les adolescent.e.s.	Les adolescent.e.s dans des situations de crise humanitaire auront souvent des moyens financiers limités pour prendre soin d'eux-mêmes et / ou porte la responsabilité de s'occuper de leur famille. Les coûts des services ne devraient pas constituer une barrière à l'accès de ces services.
L'établissement a des horaires d'ouverture pratiques.	L'établissement se doit d'être ouvert tôt le matin ou tard le soir, et si possible durant 24 heures, afin de pouvoir recevoir les adolescent.e.s qui ont plus de responsabilités (garde d'enfant, emplois afin de subvenir aux besoins de leur famille, école ou formation professionnelle, etc.).
Les adolescent.e.s et adolescentes sont bien renseignés sur l'étendue des services SSR mis à disposition ainsi que sur la manière de les obtenir.	Comprendre que les services sont disponibles peut encourager les adolescent.e.s et adolescentes à venir les utiliser. Les ASC, les agents mobilisateurs dans la communauté ou d'autres moyens existant afin de faire la liaison entre les services de santé et la communauté doivent être mis en œuvre afin d'augmenter la connaissance à propos des différents types de services disponibles pour les adolescent.e.s. Les ASC et autres personnels doivent être formés sur les services disponibles pour les adolescent.e.s dans l'établissement et doivent être capables de dissiper tous les préjugés et mythes circulant sur les services SSR pour les adolescent.e.s.
Les membres de la communauté comprennent les bénéfices pour les adolescent.e.s apportés par des services de santé appropriés et soutiennent leur mise à disposition.	Les membres de la communauté peuvent agir en tant que tuteur concernant l'accès des adolescent.e.s aux services de SSR. Si les membres de la communauté ne comprennent pas, ni ne font confiance aux services fournis, ils sont à même de devenir des obstacles de grande échelle aux adolescent.e.s cherchant à recevoir ou recevant déjà des services. Dans certaines situations, il se peut que cela soit la première fois que les communautés sont introduites à l'idée de mettre à disposition des services SSR aux adolescent.e.s. Engager et impliquer les membres de la communauté est un processus important afin d'établir une relation de confiance ainsi qu'une compréhension des services fournis. Ceci est abordé en détail dans le chapitre 3 dans la catégorie Participation communautaire .
Certaines services de santé et intrants liés à la santé sont fournis aux adolescent.e.s dans la communauté par des membres de la communauté sélectionnés, des travailleurs de proximité et / ou les adolescent.e.s eux-mêmes.	À cause des normes sociales ou culturelles, les adolescent.e.s et adolescentes peuvent hésiter à se rendre dans un établissement de santé pour y recevoir des services SSR. Offrir des services et des intrants tels que des préservatifs et des produits de gestion d'hygiène menstruelle (GHM), à d'autres points d'entrée dans la communauté et auprès de personnes auxquels peuvent s'identifier les adolescent.e.s et adolescentes, augmentera les points d'accès SSR ainsi que l'accès aux services et aux informations SSR des adolescent.e.s. Voir la boîte à outils des urgences GHM du Comité international de secours (IRC) afin d'obtenir plus d'informations sur les manières de mettre en œuvre la GHM dans les contextes humanitaires.

PRINCIPE

ACCEPTABLE

DESCRIPTION

Règles et procédures sont en place afin de garantir la confidentialité du patient.

CANDIDATURE

La confidentialité est définie par l'OMS comme « le devoir de ceux qui reçoivent des informations privées de ne pas les divulguer sans l'accord du patient. » Cela signifie que toute information partagée par l'adolescent avec le prestataire de service n'est en aucun cas partagée avec aucune autre personne et toute information collectée à propos de l'adolescent est conservée dans un endroit sûr et sécurisé. Les prestataires s'abstiendront de discuter ce que les patients ont partagé avec eux, ce, incluant la nature des services recherchés par les patients adolescent.e.s ou s'ils ont reçu ou non des services. Dans les situations de crise humanitaire, les adolescent.e.s sont souvent déplacés de leur foyer et le prestataire peut se retrouver à être la seule personne en qui ils ont confiance afin de se confier; il est ainsi primordial d'entretenir et de conserver ce lien de confiance.

Le point de services d'accouchement assure la protection de l'intimité.

L'OMS définit la protection de l'intimité comme « le droit et le pouvoir de contrôler les informations (à propos de soi-même) qui sont possédées par autrui. » Cela signifie que les adolescent.e.s ont le droit de discuter des informations en étant garanti que personne ne les voit (intimité physique) ni ne les entend (intimité auditive). Dans un établissement de santé, il est important de s'assurer que les pièces de consultation sont équipées de vitres ou de murs afin de séparer les patients en consultation de ceux qui sont dans la salle d'attente pour éviter qu'ils se voient. En outre, l'établissement devrait être organisé de manière à ce que les personnes dans la salle d'attente ne puissent pas entendre ce que disent les patients adolescent.e.s lors des consultations.

Les prestataires de soins de santé ne portent pas de jugement, sont prévenants et faciles à aborder.

Étant donné que les préjugés et les attitudes des prestataires peuvent influencer considérablement les décisions des adolescent.e.s de demander ou de recevoir des services, il est important d'embaucher, de former, d'encadrer et de superviser un personnel accueillant, respectueux et qui ne porte pas de jugement à l'égard des adolescent.e.s. Les prestataires doivent être formés sur la manière de créer une atmosphère de confiance pour les adolescent.e.s cherchant des services de SSR, ce qui inclut le respect de leur autonomie, la préservation de la confidentialité et de l'intimité mais aussi d'autres compétences abordées au chapitre 6 dans [Formation et renforcement des compétences du personnel](#).

Les points de services pour l'accouchement garantissent que les consultations se déroulent dans un délai d'attente court, avec ou sans rendez-vous, et (si nécessaire) une référence rapide.

Les adolescent.e.s ont déclaré que la stigmatisation dans la salle d'attente les empêchait d'avoir recours aux services SSR. Dans certaines situations d'urgence, les adolescent.e.s peuvent devoir parcourir de plus longues distances et / ou faire face à des risques de sécurité supplémentaires pour obtenir des services SSR. Ils peuvent avoir limité leur liberté de mouvement pour se rendre là où ils veulent aller. C'est pourquoi il est important qu'une fois que les adolescent.e.s arrivent pour obtenir des informations ou des services de SSR (malgré les obstacles qu'ils ont pu rencontrer pour y parvenir), les humanitaires doivent s'assurer qu'ils reçoivent une attention rapide pour encourager les adolescent.e.s à rechercher ces services sans être dissuadés par de longues files d'attente.

Les points de services d'accouchement ont un environnement propre et attrayant.

Il est important pour tous les patients de maintenir une installation propre et adéquate. Pour les adolescent.e.s, le personnel de santé doit réfléchir aux moyens de rendre l'établissement plus accueillant et plus attrayant. Il faut notamment veiller à ce que tout le personnel (y compris la réceptionniste) sache où les adolescent.e.s peuvent aller solliciter les services. L'établissement peut avoir une entrée discrète pour les adolescent.e.s ou une carte / bracelet spéciale pour les adolescent.e.s afin de montrer aux prestataires les services qu'ils demandent pour accélérer la visite d'un prestataire et éviter d'avoir à dire aux autres pourquoi ils sont là.

Les points de service d'accouchement fournissent des informations et de l'éducation par le biais de différents canaux.

Les adolescent.e.s ont des besoins d'apprentissage différents, certains ne sont pas alphabétisés et d'autres traitent mieux l'information par l'image. Les adolescent.e.s peuvent être gênés de poser des questions; en leur fournissant des informations sur la SSR par divers canaux, on leur permet d'obtenir des informations sur des sujets que leurs parents ou les membres de la communauté pourraient ne pas vouloir aborder.

Les adolescent.e.s participent activement à la conception, au diagnostic et à la fourniture des services de santé.

L'implication des adolescent.e.s dans les activités d'évaluation et la prestation de services permet de s'assurer que les programmes sont plus sensibles et plus réceptifs à leurs besoins. Ce sujet est abordé plus en détail au chapitre 3 dans [Participation des adolescent.e.s](#).

PRINCIPE

APPROPRIÉ

DESCRIPTION

L'ensemble des soins de santé requis est fourni pour répondre aux besoins de tous les adolescent.e.s, soit au point de services d'accouchement soit par le biais de liens de référence.

CANDIDATURE

Tous les adolescent.e.s, indépendamment de leurs capacités mentales ou physiques et de leur statut d'hétérogénéité dans l'écosystème des adolescent.e.s - y compris les filles non mariées, les très jeunes adolescent.e.s, les personnes déplacées dans leur propre pays (IDP), les adolescent.e.s et adolescentes ayant une orientation sexuelle et une expression et une identité de genre diverses (OSIG), ou d'autres caractéristiques - doivent pouvoir recevoir des services de santé qui répondent à leurs besoins en matière de SSR à partir de l'établissement de santé ou d'autres points de prestation, tels qu'une unité de santé mobile. Toutes les cliniques ou installations dans un contexte humanitaire ne seront pas en mesure de fournir l'ensemble des services dès le début de l'urgence, c'est pourquoi un système solide de références est nécessaire pour garantir que les adolescent.e.s et adolescentes reçoivent les services qu'ils et elles recherchent. Cette question est examinée en détail au chapitre 6 dans [Outils pour l'établissement de dispositifs d'orientation](#).

PRINCIPE

ÉQUITABLE

DESCRIPTION

Des politiques et des procédures sont en place et ne restreignent pas la prestation des services de santé.

CANDIDATURE

Conformément aux principes humanitaires, les organisations doivent établir des procédures et des politiques écrites qui garantissent qu'aucun facteur (sexe, âge, statut social, etc.) n'entrave la fourniture de services à tous les groupes d'adolescent.e.s ou à certains d'entre eux ou ne gêne la capacité de tous les adolescent.e.s ou de certains d'entre eux à obtenir ces services. Ces politiques doivent inclure les facteurs à prendre en compte des adolescent.e.s qui précisent les services auxquels ils ont droit et la manière dont ils doivent être traités au sein de l'établissement.

Principe de capacité

Les adolescent.e.s qui demandent des services de SSR peuvent être capables de recevoir des conseils et des services de SSR sans surveillance parentale. Lorsqu'il est appliqué aux services de SSR pour les adolescent.e.s, le principe de capacité signifie qu'un jeune adolescent - qui identifie qu'il veut des services de SSR et demande volontairement des soins de SSR, tels que les soins maternels, la contraception, les soins pour le virus de l'immunodéficience humaine (VIH) / les infections sexuellement transmissibles (IST), ou pour interrompre une grossesse - est capable de consentir aux services. Ce principe supprime l'attente ou l'hypothèse selon laquelle les prestataires de services doivent déterminer si les adolescent.e.s peuvent recevoir les services qu'ils demandent et place de manière appropriée le pouvoir de décision entre les mains des patients adolescent.e.s.

Les prestataires de soins de santé et le personnel de soutien traitent tous les adolescent.e.s avec le même soin et le même respect, quel que soit leur statut (âge, sexe, statut matrimonial ou social, origine culturelle, origine ethnique, handicap ou toute autre raison).

Les normes culturelles ou sociales peuvent affecter la manière dont les prestataires ou le personnel de soutien interagissent avec les adolescent.e.s et / ou leur fournissent des services de SSR. Dans une situation humanitaire, les prestataires peuvent être amenés à fournir des services à une population d'un autre pays, d'un autre système de croyances ou d'une autre culture que la leur. Il est important d'évaluer les attitudes et les croyances de tout le personnel qui interagit avec les adolescent.e.s et d'éduquer le personnel sur les droits SSR des adolescent.e.s et sur les politiques de leur établissement en matière de soins équitables pour tous les adolescent.e.s. Cela est examiné plus en détail au chapitre 6 dans [Formation et renforcement des compétences du personnel](#).

PRINCIPE

EFFECTIF

DESCRIPTION

CANDIDATURE

Les prestataires de soins de santé ont les compétences requises pour travailler avec les adolescent.e.s et leur fournir les services de santé nécessaires.

Les adolescent.e.s et adolescentes ne constituent pas un groupe homogène. Ils ont des besoins uniques en matière de SSR, et les prestataires devraient être formés aux compétences cliniques et de conseil, ainsi qu'aux compétences interpersonnelles requises pour fournir des services SSR de qualité aux adolescent.e.s. Il existe des facteurs spécifiques à prendre en compte sur lesquelles les prestataires devront être formés, comme l'utilisation d'une terminologie et d'un langage plus simples avec les adolescent.e.s. Cela est examiné plus en détail au chapitre 6 dans [Formation et renforcement des compétences du personnel](#).

Les prestataires de soins de santé utilisent des protocoles et des conseils fondés sur des preuves pour fournir des services de santé.

Les prestataires doivent suivre les protocoles de normes de qualité du pays dans lequel ils se trouvent et de l'organisation à laquelle ils appartiennent. Dans les contextes où les normes du pays ne sont pas alignées sur les normes mondiales, les humanitaires devraient travailler à la mise à jour et à l'amélioration de ces directives.

Les prestataires de soins de santé sont en mesure de consacrer suffisamment de temps pour s'occuper efficacement de leurs patients adolescent.e.s.

Les patients adolescent.e.s peuvent hésiter à discuter des raisons de leur présence dans l'établissement ou trouver difficile de décrire leurs besoins en matière de SSR. Ils peuvent aussi ne pas savoir pourquoi, quoi ou comment leur corps change. Peut-être que leur éducation sexuelle a été perturbée ou qu'ils n'ont jamais reçu d'éducation du tout. Le prestataire doit établir la confiance, mettre l'adolescent à l'aise et répondre à ses questions avant de lui fournir les services SSR qu'il demande. Toutes ces tâches exigent un temps suffisant pour répondre efficacement aux besoins des adolescent.e.s.

Le point de services d'accouchement dispose de l'équipement, des fournitures et des services de base nécessaires pour fournir les services de santé requis.

Sans le matériel et les fournitures nécessaires, les prestataires de soins de santé ne peuvent pas fournir des services SSR de qualité. Les adolescent.e.s peuvent hésiter à se rendre à la clinique, ont peut-être fait face à d'énormes obstacles pour atteindre l'établissement ou avoir surmonté la stigmatisation et la discrimination pour rencontrer un prestataire. Le manque de fournitures ou de matériel ne doit pas être un obstacle à l'obtention par les adolescent.e.s des services dont ils ont besoin.