

Une approche fondée sur les normes pour améliorer la qualité des services de santé destinés aux adolescents

Vers une couverture sanitaire universelle pour tous les adolescents du monde

Le rapport de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) intitulé *La santé pour les adolescents du monde : une deuxième chance pour la deuxième décennie* laisse entendre que, pour avancer vers la couverture sanitaire universelle, les ministères de la santé et plus généralement le secteur sanitaire devront transformer la façon dont les systèmes de santé répondent aux besoins sanitaires des adolescents. Parmi les mesures nécessaires pour réaliser cette transformation, il recommande la création et l'application de normes de qualité et de systèmes de suivi nationaux (OMS, 2014).

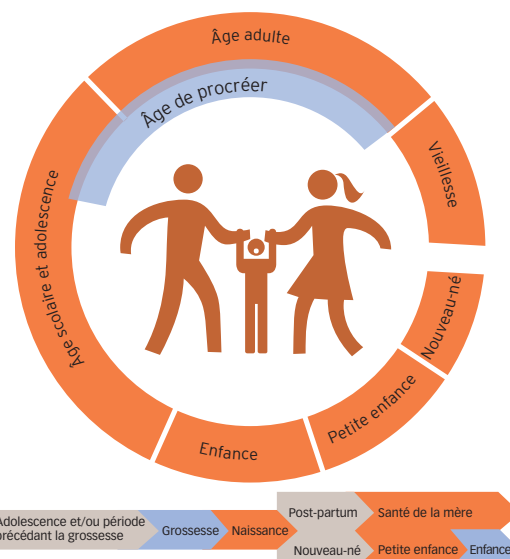
La présente note d'orientation est à destination des gestionnaires de programmes nationaux de santé publique, des responsables d'établissements, des agents de santé et des organes nationaux chargés de l'amélioration de la qualité, ainsi que des personnes et des organisations qui les soutiennent dans leur travail, par exemple les organismes de développement, les ONG et le secteur commercial. Elle leur explique pourquoi il est nécessaire d'améliorer la qualité des services de santé destinés aux adolescents, les normes mondiales en la matière (OMS/ONUSIDA, 2015) et la mise en œuvre de ces normes.

Les adolescents sont confrontés à de nombreux obstacles en matière d'accès aux soins

Les initiatives mondiales pressent les pays de donner la priorité à la qualité afin de renforcer les approches de la santé fondées sur les droits de l'Homme (iERG, 2013). Pourtant, les données factuelles concernant les pays à revenu élevé ou intermédiaire montrent que les services à destination des adolescents sont très fragmentés, mal coordonnés et de qualité inégale (OMS, 2014). Tout indique que les adolescents sont confrontés à de nombreux obstacles en matière d'accès aux soins (OMS/ONUSIDA, 2015).

- Les adolescents n'ont pas l'éducation sanitaire nécessaire pour avoir accès aux informations, les comprendre et les utiliser efficacement de façon à rester en bonne santé.
- L'utilisation par les adolescents des services de santé peut être en grande partie influencée par les valeurs sociales et les attitudes (imaginées ou réelles) de leurs pairs, de leurs parents et d'autres adultes faisant figure d'autorité, notamment les cliniciens.
- Les causes importantes de mortalité et de morbidité chez l'adolescent, ainsi que leurs facteurs de risque, ne font pas l'objet d'une attention suffisante dans le cadre des soins primaires, comme dans le cadre d'un grand nombre d'initiatives soi-disant « à l'écoute des adolescents », qui sont souvent centrées sur un nombre limité de questions, par exemple la santé sexuelle et génésique.
- Les troubles mentaux, la nutrition, l'utilisation de substances psychoactives, les traumatismes intentionnels et involontaires, ainsi que les maladies chroniques sont souvent ignorés. En outre, les services de santé sont souvent orientés vers la pratique clinique et les occasions de prévention sont souvent négligées.
- Les adolescents ont souvent du mal à accepter les services de soins primaires ordinaires, car ils ont l'impression qu'on leur manque de respect, que leur vie privée et leur confidentialité ne sont pas protégées, qu'ils pourraient être stigmatisés et discriminés, et que les agents de santé tentent de leur imposer leurs valeurs morales.
- Des horaires d'ouverture pratiques (c'est-à-dire en dehors des heures d'école) et des procédures de rendez-vous flexibles (par exemple la possibilité de consulter sans rendez-vous) sont des facteurs importants pour l'accès des adolescents aux services, mais ne sont pas toujours proposés. En outre, il se peut que les adolescents ne se rendent pas dans les établissements s'ils les trouvent sales, mal équipés ou manquant de médicaments et de fournitures essentielles.
- Certains groupes d'adolescents au sein de la communauté peuvent se retrouver exclus du système de planification et de prestation de services car ils sont moins visibles, en marge de la société ou stigmatisés. En outre, les paiements directs, qui ont un effet dissuasif sur l'accès aux services pour tous les groupes de population, peuvent avoir un effet disproportionné sur les adolescents en raison du peu d'argent auquel ils ont accès et de leur dépendance vis-à-vis des ressources de leur famille.

Il existe des centres d'excellentes pratiques mais, dans l'ensemble, les services ont besoin d'être significativement améliorés.



Une approche fondée sur les normes pour améliorer la qualité des services de santé destinés aux adolescents

Alors que certains obstacles sont extérieurs au système de santé, par exemple les obstacles financiers dus aux inégalités de revenus, d'autres relèvent plus directement de la responsabilité des services de santé. La définition de normes pour des services de santé de qualité est une façon de minimiser la variabilité et de garantir un niveau de qualité minimum requis afin de protéger les droits des adolescents en matière de soins de santé. Une approche fondée sur les normes a été utilisée afin de permettre aux services de santé d'atteindre des objectifs ambitieux mais réalistes en accompagnant la mise en œuvre de pratiques adaptées et en orientant l'amélioration continue de la qualité.

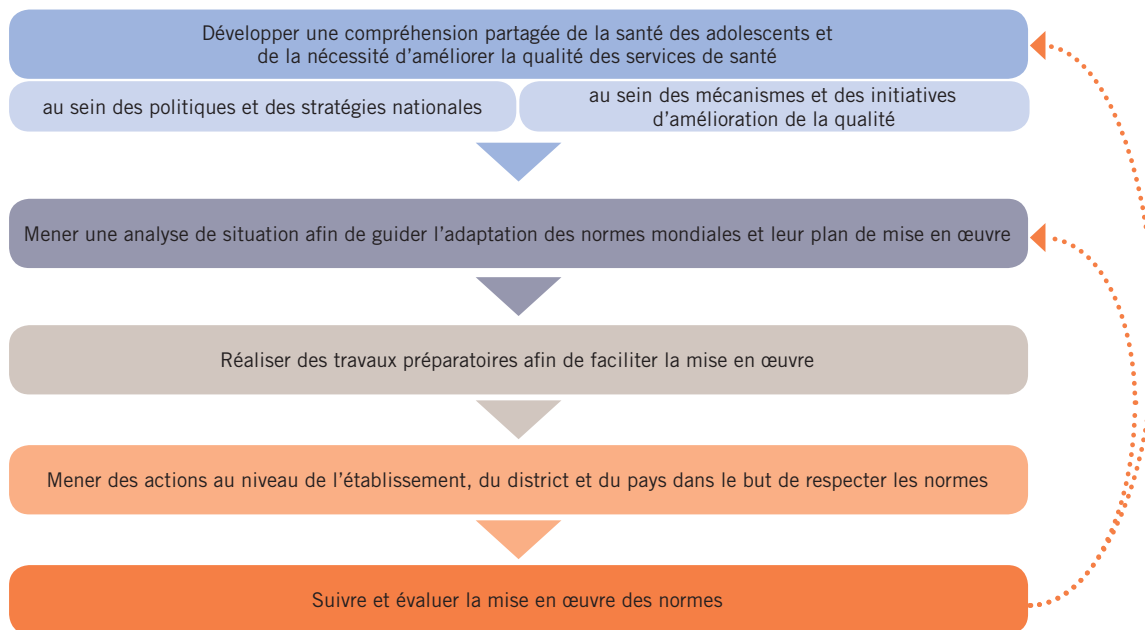
L'OMS a lancé une initiative de grande ampleur qui a mobilisé de nombreux départements de l'Organisation, en collaboration avec des organisations partenaires et des intervenants nationaux, afin de déterminer *les normes mondiales pour améliorer la qualité des services de santé destinés aux adolescents* (Tableau 1).

La définition de normes pour des services de santé de qualité est une façon de minimiser la variabilité et de garantir un niveau de qualité minimum requis afin de protéger les droits des adolescents en matière de soins de santé (Nair et al., 2015).

Tableau 1. Normes mondiales pour améliorer la qualité des services de santé destinés aux adolescents

Norme 1	Éducation sanitaire des adolescents	L'établissement de santé met en place des systèmes visant à faire en sorte que les adolescents connaissent bien leur propre santé et sachent où et quand faire appel aux services de santé.
Norme 2	Appui de la communauté	L'établissement de santé met en place des systèmes permettant aux parents, aux tuteurs et à d'autres membres de la communauté, ainsi qu'aux organisations communautaires, de savoir combien il est important de proposer des services de santé aux adolescents, de soutenir la mise à disposition de ces services et d'encourager les adolescents à les utiliser.
Norme 3	Un ensemble de services adaptés	L'établissement de santé propose un ensemble d'informations, de conseils, de diagnostic, de traitements et de services de soins répondant aux besoins de tous les adolescents. Ces services sont proposés au sein de l'établissement et par l'intermédiaire de mécanismes de référence et d'actions de proximité.
Norme 4	Compétences des agents	Les agents de santé font preuve des compétences techniques nécessaires pour prodiguer des services de santé efficaces aux adolescents. Les agents de santé et le personnel d'appui respectent et protègent le droit des adolescents à l'information, à la vie privée, à la confidentialité, à la nondiscrimination, à ne pas être jugés et à être respectés, et agissent en conséquence.
Norme 5	Caractéristiques des établissements	L'établissement de santé a des heures d'ouverture pratiques, présente un environnement accueillant et propre, et garantit le respect de la vie privée et de la confidentialité. Il dispose des équipements, des médicaments, des fournitures et des technologies nécessaires pour garantir la mise à disposition d'un service efficace à destination des adolescents.
Norme 6	Équité et nondiscrimination	L'établissement de santé met à disposition de tous les adolescents des services de qualité, indépendamment de leur capacité à payer, de leur âge, de leur sexe, de leur situation de famille, de leur niveau de formation, de leur origine ethnique, de leur orientation sexuelle ou d'autres caractéristiques.
Norme 7	Données et amélioration de la qualité	L'établissement de santé collecte, analyse et exploite des données sur l'utilisation des services et la qualité des soins, ventilées par âge et par sexe, afin de servir de base à l'amélioration de la qualité. Le personnel de l'établissement de santé est encouragé à prendre part à l'amélioration continue de la qualité.
Norme 8	Participation des adolescents	Les adolescents prennent part à la planification, au suivi et à l'évaluation des services de santé, ainsi qu'aux décisions concernant leurs propres soins. Ils sont également impliqués dans certains aspects particuliers de la prestation de service.

Figure 1. Étapes du processus de mise en œuvre des normes mondiales



Application des normes de qualité

La mise en place et l'application des normes de qualité et des systèmes de surveillance nationaux ne sont qu'une partie de la transformation que les systèmes de santé doivent opérer afin de mieux répondre aux besoins et aux possibilités des adolescents en matière de santé et de développement (OMS, 2014). La qualité des soins dans les établissements de niveau primaire et de référence ne peut pas s'améliorer sans renforcer l'ensemble des piliers du système de santé. Cela comprend :

- la *gouvernance* pour que les politiques en vigueur respectent et protègent les droits des adolescents en matière de soins de santé et agissent en conséquence, et pour que des systèmes nationaux d'information de gestion de la santé soient créés et fournissent une base de données pour la prise de décisions ;
- le *financement* pour que l'allocation des ressources et les services d'approvisionnement soient organisés de façon à répondre aux besoins des adolescents ;
- le *renforcement des capacités du personnel* pour que les agents de santé aient les compétences nécessaires pour mettre en application les normes ;
- le *fait de garantir que les médicaments, les fournitures et les technologies nécessaires soient à disposition* afin d'assurer le fonctionnement correct de l'établissement.

Le guide OMS/ONUSIDA de mise en œuvre des normes mondiales pour des services de santé de qualité destinés aux adolescents donne des conseils détaillés sur les mesures qui doivent être prises à l'échelle des établissements, des districts et des pays pour permettre cette mise en œuvre (OMS/ONUSIDA, 2015).

Ainsi, outre les mesures prises dans les établissements et dans les communautés, des actions nationales et à l'échelle des districts seront nécessaires dans chacun des piliers du système de santé pour permettre au personnel et à la direction des établissements de mettre en œuvre les normes et leurs critères. Le guide OMS/ONUSIDA de mise en œuvre des normes mondiales donne des conseils détaillés sur les mesures qui doivent être prises à l'échelle des établissements, des districts et des pays pour permettre cette mise en œuvre (OMS/ONUSIDA, 2015). La Figure 1 montre les étapes principales de la procédure de mise en œuvre.

Soutien de l'OMS aux pays

Conscients du fait que les services de santé devraient mieux répondre aux besoins des adolescents, de nombreux pays se sont orientés vers une approche fondée sur les normes afin d'améliorer la qualité des soins destinés aux adolescents. Sous l'impulsion du ministère de la santé, plus de 25 pays à revenu faible ou intermédiaire ont adopté des normes de qualité nationales. Les normes mondiales de l'OMS et de l'ONUSIDA ont été adaptées au Bénin et dans les pays d'Amérique latine et des Caraïbes afin de mettre sur pied des normes régionales sur la santé sexuelle et génésique (OMS/ONUSIDA, 2015).

Les normes sont conçues pour être mesurées. Le guide de l'OMS et de l'ONUSIDA contient un ensemble complet d'outils de mesure de la qualité et de la couverture pour aider les pays à évaluer leurs progrès en matière de mise en œuvre des normes (OMS/ONUSIDA, 2015).

Les normes sont conçues pour être mesurées. Le guide de l'OMS et de l'ONUSIDA contient un ensemble complet d'outils de mesure de la qualité et de la couverture pour aider les pays à évaluer leurs progrès en matière de mise en œuvre des normes (OMS/ONUSIDA, 2015). Certains pays – par exemple l'Afrique du Sud, le Malawi, la République de Moldova, la République-Unie de Tanzanie, le Tadjikistan et l'Ukraine – ont réalisé des enquêtes afin de mesurer la qualité des services proposés et de servir de base à l'action (OMS, 2014).

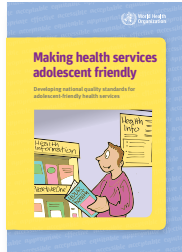
En savoir plus sur les outils de l'OMS visant à soutenir l'amélioration de la qualité des soins de santé destinés aux adolescents



Health for the world's adolescents: a second chance in a second decade (OMS, 2014).

Ce rapport plaide avec force pour allouer davantage de ressources à la santé des adolescents et pour les priorités d'action fondées sur des données factuelles en matière de santé et dans d'autres secteurs. La section 6 présente des considérations essentielles visant à mettre davantage l'accent sur la couverture sanitaire universelle pour les adolescents ; elle explique notamment pourquoi il faut améliorer la qualité des services de santé et comment y parvenir. Elle donne également des exemples de pays montrant sous quelle forme cela peut être réalisé.

<http://apps.who.int/adolescent/second-decade>



Making health services adolescent friendly: developing national quality standards for adolescent friendly health services (OMS, 2012).

Ce guide donne des conseils pas à pas sur l'élaboration de normes de qualité pour la mise à disposition de services de santé destinés aux adolescents. Il explique les cinq étapes principales, décrit la façon dont elles peuvent être mises en œuvre et fournit des documents qui peuvent être utilisés pour préparer et pour organiser un atelier visant à élaborer des normes de qualité nationales pour des services de santé à l'écoute des adolescents. http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/75217/1/9789241503594_eng.pdf



Compétences de base en santé et développement de l'adolescent pour les prestataires de soins primaires (OMS, 2015).

Le personnel doit avoir les compétences nécessaires afin de mettre œuvre les normes mondiales pour des services de santé de qualité destinés aux adolescents. Dans le but d'aider les pays à se doter de personnels compétents en matière de santé des adolescents, l'OMS a défini les compétences de base en santé et en développement de l'adolescent pour les prestataires de soins primaires ; cela comprend un outil d'évaluation du volet consacré à la santé et au développement de l'adolescent dans la formation initiale. Ce document donne des conseils sur les façons d'évaluer et d'améliorer la structure, le contenu et la qualité du volet consacré à la santé de l'adolescent dans la formation initiale. Le but ultime de ce cadre de compétences est d'accroître la qualité des services de santé proposés aux adolescents en améliorant la formation des prestataires de soins de santé primaires. http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/181465/1/9789242508314_fre.pdf?ua=1

Références

iERG (2013). Every woman, every child: strengthening equity and dignity through health: the second report of the independent Expert Review Group (iERG) on Information and Accountability for Women's and Children's Health. WHO : World Health Organization.

Nair M et al. (2015). Improving the quality of health care services for adolescents globally: a standards-driven approach. J Adol Health. 57:288-98.

OMS (2014). Health for the world's adolescents: a second chance in the second decade. WHO : World Health Organization3 (<http://apps.who.int/adolescent/second-decade/>).

OMS/ONUSIDA (2015). Global standards for quality health-care services for adolescents: a guide to implement a standards-driven approach to improve the quality of health-care services for adolescents. WHO : World Health Organization.

© Organisation mondiale de la Santé, 2015 Tous droits réservés. 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.

Département Santé de la mère, du nouveau-né,
de l'enfant et de l'adolescent
20, Avenue Appia
1211 Genève 27, Suisse
Téléphone : +41 22 791 3281
Télécopie : +41 22 791 4853
Courriel : mncah@who.int
Site Web : www.who.int/maternal_child_adolescent/en

WHO/FWC/MCA/15.06