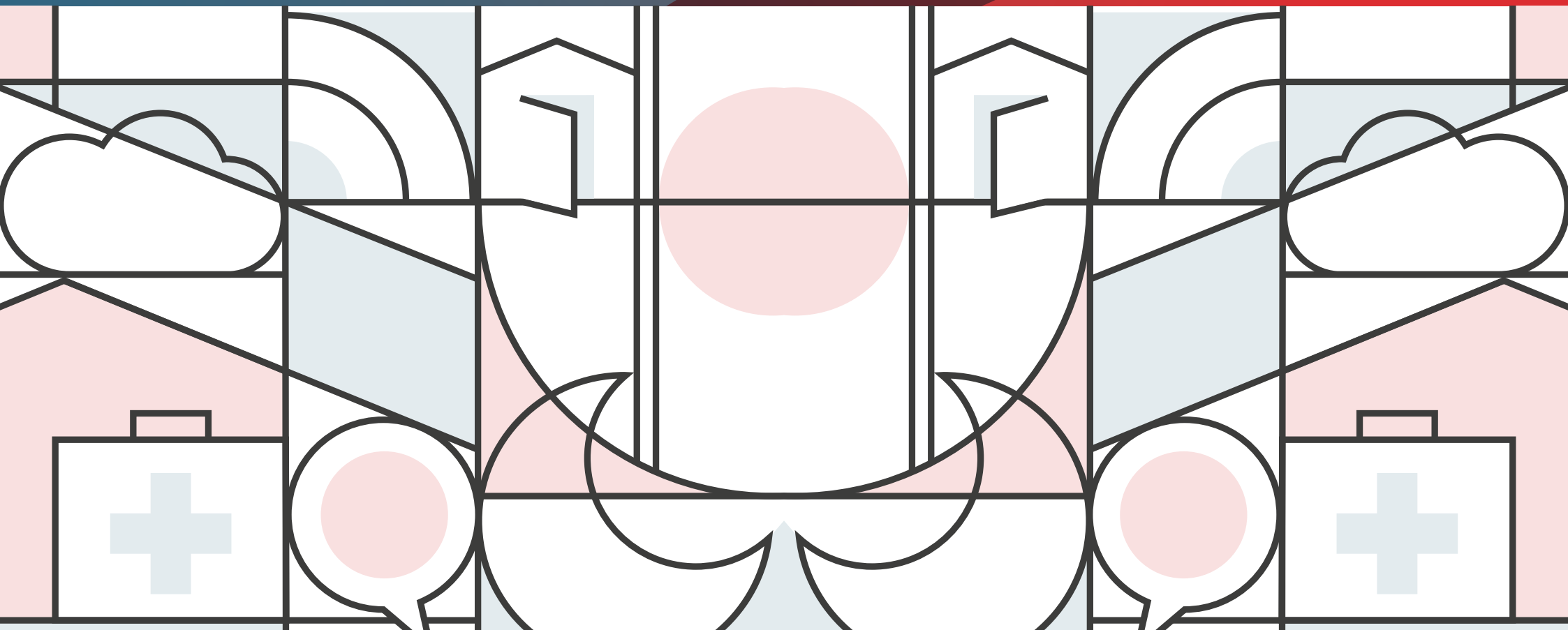


Manuel QuaTheDA modulaire

Commentaires relatifs au Référentiel QuaTheDA – Centres d’hébergement d’urgence

Révision octobre 2021



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI
Office fédéral de la santé publique OFSP





Table des matières

Acteurs associés à la conception du Manuel	3
Structure et objectifs du Manuel	4
Règles s'appliquant à la certification QuaTheDA	6
Le module spécifique « Centres d'hébergement d'urgence » est structuré en cinq champs thématiques.	8
VI / 1 Admission	9
VI / 2 Séjour, conseil et triage	15
VI / 3 Assistance de base	21
VI / 4 Travail en réseau	24
VI / 5 Documentation	28



Acteurs associés à la conception du Manuel

Le manuel pour le système de référence modulaire QuaTheDA 2020 a été révisé par Sandra Bärtschi et Melody Guillaume-Gentil d'Infodrog, en collaboration avec Thomas Siegrist – responsable du projet à l'OFSP – et Rudolf Bätcher – GCN, General Consulting Network, à Winterthur. En outre, il a été consulté par divers représentant.e.s du domaine des addictions. Nous profitons de l'occasion pour remercier tout particulièrement la Santé Bernoise, Contact Fondation Aide Addiction, Suchthilfe Basel, le centre d'hébergement d'urgence de Jobdach Lucerne, la Croix-Bleue Berne-Soleure-Fribourg, Stiftung Suchthilfe à Saint-Gall et Addiction Neuchâtel pour leur précieuse collaboration.



Structure et objectifs du Manuel

Dans le cadre de la révision 2020 du Référentiel QuaTheDA, le Manuel QuaTheDA a également été actualisé. Le Manuel QuaTheDA modulaire contient des possibilités de mise en œuvre des différentes exigences ainsi que des exemples de bonnes pratiques. Régulièrement mis à jour, le Manuel contient notamment des informations pratiques et des hyperliens en rapport avec les nouvelles technologies et les derniers développements dans les divers domaines d'activité de l'aide dans les addictions. C'est un instrument agile pour toutes les institutions qui souhaitent obtenir une (re)certification QuaTheDA. La terminologie utilisée dans le Manuel a été définie en concertation étroite avec des représentant-e-s du réseau d'aide aux personnes dépendantes et reflète le consensus actuel dans les milieux spécialisés, sans prétendre pour autant à une définition qui devrait s'imposer à tous. Le contenu du Manuel est mis à jour en permanence. Vous pouvez faire part de vos commentaires ou compléments à Infodrog qui les prendra volontiers en compte : office@infodrog.ch.

Le Manuel QuaTheDA modulaire suit la même structure que le Référentiel QuaTheDA. Cette structure repose sur le modèle de processus QuaTheDA qui différencie trois types de processus : gestion, support et prestations. Les processus de gestion et de support constituent ensemble [le Module de Base \(B\)](#). Il a été complété par un nouveau chapitre « Gestion des risques et des opportunités » afin de donner plus de poids à ce sujet important pour les institutions. Pour tenir compte de la diversité du champ d'intervention de l'aide aux personnes dépendantes, le type de processus « prestations » est organisé en dix modules spécifiques :

- I [Thérapie résidentielle et réinsertion](#)
- II [Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires](#)
- III [Traitement basé sur la substitution](#)
- IV [Activités de réinsertion socioprofessionnelle](#)
- V [Habitat protégé et accompagnement à domicile](#)
- VI [Centres d'hébergement d'urgence](#)
- VII [Centres d'accueil bas seuil](#)
- VIII [Travail social hors murs \(TSHM\)](#)
- IX [Sevrage](#)
- X [Promotion de la santé, prévention et intervention précoce](#)



Les prestations des différents modules sont ensuite résumées en champs thématiques sous les exigences de qualité structurées de manière systématique. Toutefois, la structure de processus définie dans le Référentiel QuaTheDA ne doit pas forcément être reprise telle quelle. Chaque unité organisationnelle est libre de conserver ou de mettre au point sa propre structure de processus.

Chaque champ thématique fait l'objet d'une introduction, qui décrit succinctement quelles activités sont concernées et explique en quoi les éléments qui constituent ce champ thématique sont importants en termes de qualité.

Après l'introduction à chaque champ thématique ou processus, le Manuel QuaTheDA reprend ensuite les exigences de qualité une par une. Seules celles figurant dans la colonne « Exigences de qualité » – reprises du Référentiel QuaTheDA – font l'objet de la certification. Les commentaires donnés dans la colonne « Illustrations » n'ont aucun caractère contraignant et ne font pas l'objet d'une certification QuaTheDA.

Les indicateurs et les standards sont proposés à titre d'exemples. Ils visent à soutenir l'unité organisationnelle dans le choix de ses propres indicateurs et standards et par là-même du niveau de qualité qu'elle veut se fixer. Ils sont donc un élément important de la concrétisation du développement de la qualité dans les unités organisationnelles.



Règles s'appliquant à la certification QuaTheDA

- En tant que détenteur de la norme QuaTheDA, l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) a confié à Infodrog la mise en œuvre de la procédure de reconnaissance et la surveillance du travail des organismes de certification pour QuaTheDA.
- Une certification QuaTheDA ne peut être délivrée que par un organisme de certification qui est accrédité auprès d'Infodrog. Vous trouverez la liste sous : [Agences de certification - QuaTheDA](#)
- La certification QuaTheDA peut être délivrée si une unité organisationnelle a certifié le module de base et au moins un module de prestations.
- La communication autour de la certification QuaTheDA doit faire apparaître de manière transparente le(s) module(s) de prestations pour le(s) quel(s) l'unité organisationnelle est certifiée.
- Face à la question de la certification, l'unité organisationnelle est placée devant le choix suivant si ses prestations couvrent plusieurs modules :
 - Elle choisit de se concentrer sur ses prestations principales, correspondant à l'un des modules (p. ex. Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires) et elle sera certifiée QuaTheDA « Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires ». Cela ne l'empêche pas de se référer à des exigences de qualité d'autres modules pour améliorer ses prestations dans ces autres domaines.
 - Elle choisit de certifier toutes les prestations qu'elle offre et doit alors remplir toutes les exigences des modules concernés (p. ex. Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires, Activités de réinsertion professionnelle et Habitat protégé et accompagnement à domicile).

VI

Centres d'hébergement d'urgence



Description des champs thématiques
Illustrations des exigences de qualité
Exemple d'indicateurs et de standards

Le module spécifique « **Centres d'hébergement d'urgence** » est structuré en cinq champs thématiques.

- VI/1 [Admission](#)
- VI/2 [Séjour, conseil et triage](#)
- VI/3 [Assistance de base](#)
- VI/4 [Travail en réseau](#)
- VI/5 [Documentation](#)



VI/1 Exigences de qualité :
Admission

Lors du processus d'admission, les problèmes et les besoins de la clientèle sont clarifiés et comparés aux offres internes à l'institution et à celles proposées par d'autres institutions. La situation est analysée, les responsabilités sont clarifiées et la transmission d'informations a eu lieu. Les informations pertinentes sont transmises à la clientèle (sous différentes formes, par exemple sur papier, par mail, oralement, sous forme de prospectus, de tableaux d'affichage ou de tableaux d'informations.)

L'évaluation et l'admission dans les centres d'hébergement d'urgence sont **significatives pour la qualité**, car

- des informations ciblées, adéquates, correctes et exhaustives dispensées tout au long du séjour dans les centres d'hébergement d'urgence peuvent jouer un rôle décisif dans le sentiment de sécurité des client·e·s ou le développement de leur conduite addictive ;
- elles accroissent leurs possibilités de choix et d'action ;
- elles permettent d'augmenter la transparence vis-à-vis de l'extérieur ;
- la clientèle et le personnel qualifié de l'institution peuvent préciser leurs idées ;
- les client·e·s et le personnel en tirent les informations nécessaires et leurs attentes respectives sont clarifiées ;

Les buts du processus ou l'utilité de l'évaluation et de l'admission dans un centre d'hébergement d'urgence peuvent être les suivants :

1. Il a été clarifié si l'offre répond aux besoins de la clientèle.
2. Sur la base des clarifications et de l'analyse de la situation, un triage peut avoir lieu et la clientèle peut être orientée vers les offres adéquates.
3. La clientèle connaît l'offre et les conditions cadres.
4. La clientèle se sent bienvenue et comprise.
5. La clientèle, ses proches et d'autres personnes intéressées reçoivent les informations adéquates au bon moment.
6. L'institution assume son devoir d'information et d'explication vis-à-vis de la clientèle.
7. Les informations nécessaires en vue des étapes suivantes sont connues.



VI/1 Exigences de qualité: Admission				
N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
1	L'accès à l'unité organisationnelle et la prise de contact sont réglés de manière compréhensible.	<p>L'accès à l'institution est réglé de manière simple et non bureaucratique. Cela signifie par exemple que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La clientèle reçoit immédiatement des informations précises sur l'offre, dans sa langue maternelle si nécessaire. • L'accès au bâtiment est clairement indiqué. • Un site Internet contenant toutes les informations nécessaires (adresse, numéro de téléphone, e-mail) ainsi qu'une carte indiquant l'emplacement de l'institution est disponible et régulièrement mise à jour. • Les heures d'ouverture sont clairement indiquées. Lorsque l'accueil de l'institution est fermé, il est indiqué où les personnes concernées peuvent s'adresser en cas d'urgence. 	<p>Un site Internet est disponible</p> <p>Les informations sont claires, actuelles et structurées.</p> <p>Satisfaction de la clientèle</p>	<p>Disponible et actualisé</p> <p>Disponible</p> <p>La majorité de la clientèle est satisfaite</p>
2	<p>La procédure d'admission est réglée. Elle définit les éléments relatifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • aux critères d'admission ; • à la collecte des données personnelles, conformément aux directives communales ou cantonales ; • aux modalités de paiement ; • aux informations fournies aux clients. 	<p>A partir des groupes cibles définis en référence dans le module de base, d'autres conditions d'accès et d'admission peuvent être formulées. Cela permet d'éviter de créer de fausses attentes, voir à ce propos l'exigences de qualité B / 1.2.</p> <p>Critères d'admission : Information concernant la procédure d'admission, notamment si la clientèle doit s'adresser ou s'inscrire auprès d'un service spécifique. Respect du règlement intérieur, paiement du séjour ou restrictions des admissions car le/la client-e a déjà passé plusieurs nuits dans l'hébergement d'urgence, ou s'est adonné à du trafic de drogues, était en possession d'armes ou pour violence.</p> <p>Collecte des données personnelles conformément aux directives communales ou cantonales : (p. ex. possibilité d'atteindre la clientèle via des numéros de téléphone ou des personnes de contact, âge, sexe, nationalité, lieu de naissance, langue maternelle, situation familiale). Voir également le point V/ Documentation du présent document.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modalités de paiement : Via le remboursement par les services sociaux ou paiement en espèces par la clientèle. Règlement de la procédure avec la clientèle résidant hors du canton en ce qui concerne le paiement. • Transmission d'informations à la clientèle : Description des prestations offertes par le centre, p. ex. sous la forme de fiches thématiques ou de dépliants sur l'aide pratique quotidienne telle que lessive, repas, soins médicaux, etc. • ... 	<p>Documentation</p> <p>Fiches thématiques ou affiches</p> <p>Actualisation</p> <p>Satisfaction de la clientèle</p>	<p>Disponible</p> <p>Disponibles et facilement accessibles à toute la clientèle</p> <p>100%</p> <p>90% sont satisfait-e-s à très satisfait-e-s des informations reçues</p>



VI/1 Exigences de qualité: Admission

N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
----	----------------------	---------------	-------------	-----------

- | | | | | |
|---|--|---|--|--|
| 2 | | <ul style="list-style-type: none"> • Le personnel qualifié dispose de connaissances sur la problématique des addictions : <ul style="list-style-type: none"> • Des informations de bases sont transmises à la clientèle concernant les comportements addictifs, les effets et effets secondaires de diverses substances et les risques pour la santé : • Maladies transmissibles: des informations sont transmises concernant la prévention du VIH/sida, les hépatites (voir : HEPCH ou OFSP – Hépatite C) et sur le Safer Sex. • Sur les grossesses : Pour les femmes enceintes, il convient de faciliter leur accès à une prise en charge gynécologique professionnelle. Des informations à destination des femmes enceintes peuvent leur être transmises. A ce sujet voir la fiche d'information d'Addiction Suisse : Grossesse et tabac/alcool: ce qu'il faut savoir lors d'une grossesse. Des informations sont également disponible concernant la grossesse en fonction des substances consommées sur le site de Praticien Addiction Suisse. • Effets, effets secondaires de diverses substances : En outre, des informations sont données sur les effets des diverses substances à ce sujet voir les documents d'Addiction Suisse – Faits et Chiffres : L'essentiel sur les substances et comportements addictifs en Suisse ou sur Safezone.ch. • Des informations sur la consommation à moindre risque sont transmises aux client-e-s : le site Know-Drugs – Just say Know ! regroupe différentes informations sur les substances et le Safer Use. Des informations sur les substances actuellement présentes sur le marché noir et potentiellement dangereuses pour la santé peuvent être obtenues sur le site d'Infodrog « alertes actuelles ». Il convient également d'attirer l'attention sur les mélanges de substances (voir le Combi-Checker) et leurs interactions et conséquences possibles. En outre, des informations sur la polyconsommation et les médicaments peuvent être transmises. A ce sujet voir les fiches d'information produites par Infodrog : Fiche d'information pour professionnel-le-s – Médicaments et polyconsommation et Fiche d'information pour consommateur-trice-s). Cela permet de contribuer à la sensibilisation aux effets dangereux de la consommation et de les éviter ou de les rendre moins nombreux. Enfin des fiches d'informations concernant le cannabis avec présence de cannabinoïdes synthétiques sont disponibles pour les professionnel-le-s et les consommateur-trice-s sur le site d'Infodrog • ... | | |
|---|--|---|--|--|



VI/1 Exigences de qualité: Admission

N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
----	----------------------	---------------	-------------	-----------

2

- A cela s'ajoutent des informations relatives à la **prostitution** des consommateur-trice-s ([ProCore](#) est une association suisse de défense des travailleur-euse-s du sexe), à la **démarche en cas de viol ou d'atteinte à l'intégrité physique ou sexuelle** (voir [Aide aux victimes](#) ou [PROFA-centre LAVI](#), en ce qui concerne l'aide aux victimes d'agressions, il existe [l'association PAV](#)), et la collaboration avec des spécialistes compétents (médecins, avocat-e-s, police, centre d'aide aux femmes victimes de violence, foyer d'accueil pour femmes, association d'aide aux travailleur-euse-s du sexe etc.

3 A leur arrivée, le centre fait part aux clients de tous les points du règlement intérieur ainsi que de leurs droits et devoirs durant leur séjour.

Règlement intérieur : Le règlement intérieur est clairement visible sur un panneau d'information et est au moins expliqué par oral à la clientèle. Une équipe plurilingue et/ou multiculturelle facilite le contact avec la clientèle issue d'autres cultures.

Droits et devoirs : La mention des droits et devoirs accroît la confiance de la clientèle et permet une certaine transparence. Il convient de mentionner les règles qu'elle doit respecter et ce à quoi elle s'engage par-là (p. ex. règlement interne, collaboration pour assurer le suivi, etc.) Leurs devoirs sont constitués des règles à respecter et des responsabilités qui en découlent. Cf. Module de base – Exigences qualité [B / 3.2](#) s'appliquant à la direction et à l'organisation.

Voies de plainte et de recours : En font partie des informations sur les voies de plainte en général et les instances de plainte internes et externes auxquelles la clientèle peut s'adresser. Dans les cas pertinents sur le plan juridique, il convient de remettre ou de transmettre des informations sur les possibilités et les limites ainsi que sur la procédure formelle en cas de recours. On assure ainsi la sécurité au niveau du droit.



Directives régissant la procédure

Fiches thématiques

Disponibles et appliquées

Disponibles et facilement accessibles et compréhensibles pour la clientèle



VI/1 Exigences de qualité: Admission				
N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
3		<p>Protection des données : La clientèle est la principale bénéficiaire de la protection des données. L'institution fournit des informations et donne accès aux dossiers à la clientèle conformément au droit applicable. La responsabilité de la protection des données incombe à la direction. Dans la pratique, les informations sur la protection des données et le devoir de confidentialité du personnel comprennent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • quelles données sont utilisées à quelles fins ; • où et combien de temps les données sont conservées ; • le droit de regard et droit régissant la radiation des dossiers ; • les conditions régissant la levée du secret professionnel. <p>Pour les questions de confidentialité des informations et de protection des données, voir les exigences de qualité B / 7.2 et B / 9.3.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La protection des données et la soumission du personnel au secret professionnel est assurée. Les documents suivants peuvent servir de référence : <ul style="list-style-type: none"> • Guide du préposé fédéral à la protection des données • Informations de l'OFSP sur le secret professionnel ou médical • Site de l'OFSP sur les possibilités d'obtenir des informations par canton • Organisation suisse des patient-e-s : informations sur les droits des patient-e-s • Code de déontologie d'AvenirSocial 		
4	<p>L'attribution des chambres tient au moins compte des points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le comportement du/de la client-e en matière de consommation ; • la situation actuelle du client ; • les aspects de la diversité. 	<p>Pour éviter d'avoir à mener, dans chaque cas particulier, une discussion de fond à propos des critères régissant l'attribution d'une chambre, il est opportun de définir ces critères à l'avance. L'attribution d'une chambre gagnera en transparence et en efficience.</p>	Catalogue de critères	Disponible et compréhensible
		<p>Les critères d'attribution d'une chambre peuvent être : la situation actuelle dans le milieu de la drogue, les conditions cadres assurant une nuit calme, la dynamique de groupe, la situation familiale, la problématique psychique, l'âge, la langue maternelle ou le contexte migratoire.</p>	Application des critères	80%



VI/2 Exigences de qualité :
« Séjour, conseil et triage »

Lors de l'admission dans un centre d'hébergement d'urgence, les client-e-s reçoivent des informations sur l'offre, notamment sur le règlement interne. Ensuite, une chambre leur est attribuée. Les interventions dans les centres d'hébergement d'urgence consistent à veiller au bon déroulement de la nuit et à assurer à la clientèle un accompagnement et un repas.

Le séjour, le conseil et le triage dans les centres d'hébergement d'urgence sont **significatifs pour la qualité**, car

- les résultats, les expériences et les impressions issus d'entretiens personnels peuvent avoir une influence décisive sur le comportement et le déroulement de la nuit qui va suivre ;
- les client-e-s et le centre peuvent préciser leurs idées ;
- les client-e-s et le personnel en tirent les informations nécessaires et leurs attentes respectives sont clarifiées ;
- des solutions pour la suite peuvent être proposées.


Les **buts du processus ou l'utilité** du séjour, du conseil et du triage dans les centres d'hébergement d'urgence peuvent être les suivants :

1. La clientèle connaît l'offre et les conditions cadres.
2. La clientèle sait où elle va passer la nuit.
3. Une chambre lui est attribuée.
4. La clientèle se sent bienvenue et comprise.
5. L'état de santé est évalué.
6. La dignité, l'estime de soi et la motivation de la clientèle sont accrues.
7. Les espaces publics et les services qui fournissent des prestations sociales sont déchargés.



VI/2 Exigences de qualité: Séjour, conseil et triage				
N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
1	Durant la nuit, au moins une personne qualifiée est en permanence présente au centre, et une autre personne, également qualifiée, atteignable en tout temps.	Pour contrôler la dynamique d'un groupe constitué d'une clientèle changeante et souvent imprévisible, ainsi que pour assurer la sécurité tant de la clientèle que du personnel, au moins une personne doit toujours être présente dans le foyer. En outre, un système de piquet entre professionnel·le qualifié doit être organisé et la personne en charge du piquet doit être atteignable à tout moment.	Nombre de collaborateur·trice·s formés présents pendant la nuit	Au moins une personne et une autre personne qualifiée toujours atteignable
		L'institution doit définir la proportion à respecter entre le nombre de client·e·s et le nombre de collaborateur·trice·s afin d'atteindre un taux d'accompagnement adéquat tenant compte de la taille du centre, de la problématique de la clientèle, etc.	Taux d'accompagnement adéquat	Défini et appliqué.
		La capacité à agir en cas de situation de crise et de très bonnes connaissances des processus internes au foyer sont nécessaires. Pour répondre à cette exigence de qualité, il est important que le service de nuit ne soit pas assuré par deux personnes ne disposant que de peu ou d'aucune expérience.		
2	Les activités du centre sont effectuées selon une check-list ou une marche à suivre.	Le matin, la fermeture du centre est une activité de routine. Il est cependant utile, notamment lors de la mise au courant de nouveaux collaborateur·trice·s ou de collaborateur·trice·s peu expérimentés, de disposer de check-lists où sont répertoriées les activités à accomplir. Cela facilite la mise au courant et assure la sécurité. Différentes activités peuvent figurer sur la check-list : heure du réveil, petit-déjeuner, bagages, évacuation des locaux, fermeture, mise à la porte et/ou interdiction de séjour, entretien de sortie et départ, remise d'informations (numéros de téléphone, adresses, etc.).	Check-lists	Disponibles et appliquées



VI/2 Exigences de qualité: Séjour, conseil et triage				
N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
3	Au besoin, les clients reçoivent toute information utile sur les offres disponibles pour la journée suivante.	<p>Les informations peuvent inclure p. ex. :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adresse des services sociaux compétents ; • Adresse d'un lieu de rencontre, d'un centre d'accueil bas seuil ou offres de repas ; • Adresses d'autres organisations du réseau de la santé, du social et de l'aide dans les addictions. 	Les informations sont claires, actuelles et compréhensibles	Disponibles et transmises par le personnel
		<p>En cas d'exclusion, il convient de s'assurer que l'on en a clairement communiqué les raisons aux client·e·s et qu'ils/elles savent si et quand ils/elles peuvent se représenter. En cas d'exclusion provisoire, des solutions doivent être proposées, sous la forme par exemple d'une transmission à un centre de consultation ou aux services sociaux compétents.</p>	Fiche thématique contenant les informations pertinentes	Disponible et facilement accessible et compréhensible pour la clientèle
4	<p>L'unité organisationnelle règle la question de la prise en charge</p> <ul style="list-style-type: none"> • des clients mineurs ; • des femmes enceintes ; • des clients accompagnés d'enfants mineurs ; • des clients ayant des problèmes médicaux ; • des clients revenant régulièrement. 	<p>A titre d'exemple, des réglementations possibles sont présentées ci-dessous en ce qui concerne</p> <ul style="list-style-type: none"> • La clientèle mineure : Les client·e·s mineurs ont souvent des relations de dépendance étroite avec d'autres personnes de référence. Le cadre juridique doit être strictement respecté (p. ex. responsabilité et obligation de déclaration concernant le bien-être des client·e·s mineurs à l'autorité de protection de l'enfant et de l'adulte). En principe, le centre d'hébergement d'urgence est libre de décider s'il admet ou non la clientèle mineure. Si elle est admise, il faut clarifier qui a la garde parentale et si une curatelle est en place. Si elle n'est pas admise, il est important, dans la mesure du possible et indépendamment de la solution trouvée pour la journée ou la nuit, d'impliquer l'autorité de protection de l'enfant et de l'adulte responsable ainsi que les services sociaux compétents. Voir également à ce sujet le Guide à l'usage des travailleur·euse·s sociaux de la Protection de l'enfance Suisse. • Les femmes enceintes : Les femmes enceintes doivent recevoir des informations sur la manière d'éviter ou de réduire les effets néfastes d'un comportement dangereux aussi bien pour la mère que pour l'enfant à naître et avoir accès à une prise en charge professionnelle. Voir également dans le présent document au point VI / 1.2 les informations sur les grossesses. •  	Réglementation	Disponible
			Contrat	Mentionné dans le journal



VI/2 Exigences de qualité: Séjour, conseil et triage

N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
----	----------------------	---------------	-------------	-----------

4		<ul style="list-style-type: none"> • La clientèle accompagnée d'enfants mineurs : Même si un réseau de soutien pour le(s) enfant(s) ou une curatelle est déjà en place, l'autorité de protection de l'enfant et de l'adulte compétente devrait aussi être informée, en tenant compte de l'intérêt supérieur de l'enfant. Des règles claires assurent la sécurité du personnel et de la clientèle. Le règlement peut prévoir : l'admission ou la non-admission. En cas de non-admission, on s'efforce de proposer une solution. En cas d'admission, différentes modalités sont réglées (p. ex. participation aux entretiens, chambre séparée, transmission à une institution appropriée le jour suivant). Voir à ce propos aussi p. ex. les brochures de la Fondation Protection de l'enfance Suisse. • La clientèle ayant des problèmes médicaux : Documentation des maladies psychiques et somatiques et transmission pour une prise en charge médicale. • La clientèle revenant régulièrement : Une réglementation claire définit combien de nuits la clientèle peut rester dans le centre d'hébergement d'urgence et quelles informations doivent être transmises lors d'une exclusion. En cas d'exclusion provisoire, des solutions doivent être proposées, sous la forme p. ex. d'une transmission à un centre de consultation, à une offre d'habitat protégé ou d'accompagnement à domicile ou aux services sociaux compétents. Il convient également de communiquer à la clientèle quand une réadmission éventuelle est possible. 		
5	<p>Les clients sont informés sur les offres d'habitat protégé et d'accompagnement à domicile et sont, au besoin, mis en contact avec les organismes concernés.</p>	<p>Un centre d'hébergement d'urgence doit être considéré comme une solution transitoire pour passer la nuit dans une situation d'urgence et non pas comme une solution de séjour à long terme. Pour cette raison, on remet à la clientèle les adresses et les coordonnées des offres d'habitat protégé et d'accompagnement à domicile. Une transmission de cas implique également qu'un premier entretien pour une telle offre ait p. ex. lieu dans le centre d'hébergement d'urgence.</p> <p>Voir également la base de données Indexaddictions.ch d'Infodrog, qui répertorie les institutions ambulatoires, résidentielles, semi-résidentielles, de réduction des risques, les centres spécialisés dans l'aide dans les addictions, les groupes d'entraide, les associations de parents ainsi que les offres spécifiques d'aide aux victimes et aux auteur-e-s de violence en Suisse.</p>	<p>Informations actualisées sur les offres disponibles</p>	<p>Disponibles et connues de l'ensemble du personnel</p>



VI/2 Exigences de qualité: Séjour, conseil et triage

N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
6	Les clients sont informés de la marche à suivre en situation de crise.	<p>La clientèle doit connaître les coordonnées des services d'urgence, les heures d'ouverture et les gestes de premier secours, afin de pouvoir réagir de manière indépendante dans les situations de crise. La clientèle connaît les personnes de contact importantes et dispose des adresses et des numéros de téléphone des services d'urgence. Les coordonnées des services d'urgence peuvent être remises sous la forme de dépliants dans plusieurs langues. Voir à ce propos l'exigence de qualité B / 11</p> <p>Les adresses et les numéros de téléphone des services d'urgence sont bien visibles dans les locaux de l'institution.</p>	Fiche thématique pour les situations de crise	Disponible et actualisée



VI/3 Exigences de qualité :
« Assistance de base »

Mise à disposition des services suivants : infrastructure, possibilité de faire à manger, offre de repas, matériel pour l'hygiène corporelle, possibilité de faire la lessive, salles de séjour, matériel médical et de soins de base, prévention du VIH (seringues, préservatifs, etc.).

L'assistance de base dans les centres d'hébergement d'urgence est **significative pour la qualité**, car

- elle permet de répondre aux besoins essentiels de la clientèle ;
- elle permet à la clientèle de conserver sa dignité ;
- elle permet d'éviter des maladies.

Les **buts du processus ou l'utilité** de l'assistance de base dans les centres d'hébergement d'urgence peuvent être les suivants :

1. Les besoins de base de la clientèle en termes corporels, physiques et sanitaires sont couverts.
 2. Une alimentation équilibrée est encouragée et la déshydratation de la clientèle est évitée.
 3. Le risque de maladies infectieuses encouru par la clientèle est réduit.
 4. La clientèle prend davantage conscience de son corps.
-



VI/3 Exigences de qualité : Assistance de base				
N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
1	Le centre règle l'étendue des soins de santé offerts et du matériel nécessaire (y c. médicaments) mis à disposition à cet effet.	L'assistance médicale et les soins de base comprennent notamment le traitement des blessures, la remise de médicaments non soumis à ordonnance, la remise de matériel d'injection et d'accessoires stériles (p. ex. ascorbine, tampons) et de matériel pour prodiguer les premiers secours (armoire de premiers secours).	<p>Concept de prestations</p> <p>Liste du matériel et matériel</p> <p>Rythme de vérification de l'actualité et de la quantité</p>	<p>Mentions disponibles concernant les soins médicaux de base</p> <p>Actuelle et exhaustive</p> <p>Tous les 2 mois</p>
2	Le centre offre la possibilité de se doucher et de faire la lessive. Les installations sanitaires sont autant que possible séparées par genre.	<p>Les autres conditions générales et offres peuvent être : respect de la sphère intime en permettant à la clientèle d'utiliser les installations sanitaires sans y être dérangée (si l'infrastructure s'y prête, installations séparées pour les femmes et les hommes) ; offre équilibrée et la meilleure marché possible de boissons et de repas ; douches et toilettes ; machines à laver et sèche-linge ; remise gratuite d'articles d'hygiène (gel douche, brosses à dents, protections hygiéniques, serviettes, poudre à lessive, etc.) ; possibilités de faire à manger.</p> <p>Si une seule douche est à disposition, l'exigence de qualité concernant l'utilisation séparée par les femmes et les hommes peut aussi être satisfaite par l'instauration d'horaires distincts.</p>	<p>Concept de prestations</p> <p>Infrastructure</p>	<p>Mentions disponibles concernant l'infrastructure</p> <p>En bon état de fonctionnement</p>
3	La remise de matériel d'injection est réglementée.	Si le centre d'hébergement d'urgence remet des seringues, il applique les principes du safer use : seringues et aiguilles propres, cuillère, coton et filtre à usage individuel, eau propre. En outre, du matériel accessoire tel que désinfectant, pommade et pansements est à disposition. Du matériel d'informations sur le safer use peut être consulté sur le site internet Drugs just say know .	Respect des règles de safer use	100%
4	La remise de matériel de prévention s'effectue en fonction des groupes cibles.	« En fonction des groupes cibles » peut signifier que le matériel de prévention sur les comportements à risque et les comportements de protection est conçu et dispensé de manière différenciée pour les hommes et les femmes (p. ex. les femmes et la prostitution, hommes ou femmes dépendant-e-s à l'alcool, etc.). Le contexte migratoire de même que les capacités linguistiques et l'aptitude à lire de la clientèle doivent être pris en compte.	Respect des règles de safer use	100%



VI/4 Processus de gestion
« Travail en réseau »

Il s'agit ici du travail en réseau centré sur une personne et de la répartition des tâches au sein du réseau d'aide dans les addictions, de la santé et de l'aide sociale.

Le travail en réseau dans les centres d'hébergement d'urgence est **significatif pour la qualité**, car

- les doublons doivent être évités ;
- l'intégration sociale de la clientèle est favorisée ;
- l'efficacité et l'efficacé du travail d'aide dans les addictions peuvent être renforcées par un travail en réseau systématique.

Les **buts du processus ou l'utilité** du travail en réseau dans les centres d'hébergement d'urgence peuvent être les suivants :

1. Les compétences et les responsabilités dans le cadre du réseau de soins sont clairement définies.
2. La collaboration interdisciplinaire est garantie.
3. Les interfaces entre l'offre interne à l'institution et les offres proposées par les autres institutions sont clairement établies.
4. La transmission vers d'autres institutions est assurée.
5. L'entourage de la clientèle est associé si nécessaire avec l'accord de celle-ci.



VI/4 Exigences de qualité : Travail en réseau				
N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
1	Si nécessaire, le centre met en contact les clients avec d'autres services et prestations.	<p>Dans le domaine de l'aide à bas seuil, transmettre ou accompagner la clientèle auprès d'autres services peut constituer une aide précieuse et même assurer leur survie. Par exemple, la mise en réseau avec des services spécialisés dans les addictions peut être très utile, ou dans le cas d'un problème de violence (victime ou auteur), la coopération avec des professionnels et des services spécialisés est recherchée.</p> <p>Pour plus d'informations sur les offres de prise en charge dans le domaine des addictions, allez consulter l'indexaddictions.</p>	Liste de triage	Actuelle et exhaustive
2	La prise en charge en réseau d'un cas s'effectue en présence du client concerné ou avec son consentement.	<p>Cette exigence vise à protéger à la fois l'institution et la clientèle. La prise en charge en réseau d'un cas est généralement limitée par l'autonomie des client·e·s, c'est pourquoi leur consentement explicite est nécessaire. Leur consentement peut éventuellement être différencier en :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consentement à demander et à transmettre des informations ; • Consentement à collaborer avec des tiers ; <p>La prise en charge en réseau d'un cas a lieu par exemple avec les services sociaux, les offices de l'assurance-invalidité (AI), les offices régionaux de placement (ORP), les autorités de protection de l'enfant et de l'adulte (APEA), les autorités de tutelle, les personnes de référence externes, la police, les travailleur·euse·s sociaux, les agent·e·s de probation, les services psychiatriques, les services de conseil (juridique) spécialisés pour les personnes migrantes, etc.</p>	Déclaration de consentement	Signée par le/la client·e et documentée
3	Le centre règle la procédure relative aux avis de mise en danger.	<p>En cas de risque élevé qu'une personne se mette en danger ou mette en danger d'autres personnes, un avis de mise en danger doit être transmis à l'autorité de protection de l'enfant et de l'adulte.</p> <p>La clientèle doit être informée qu'en cas de situation de mise en danger, une annonce sera faite auprès des professionnel·le·s de l'autorité de protection de l'enfant et de l'adulte.</p> <p>L'aide-mémoire de la Conférence en matière de protection des mineurs et des adultes sur le droit et l'obligation d'aviser l'APEA ainsi que la prise de position «Compétence en matière d'annonce selon l'article 3c de la Loi sur les stupéfiants» (en allemand) présentent en détail le droit et l'obligation d'aviser l'Autorité de protection de l'enfance et de l'adulte selon le Code civil suisse.</p>	Réglementation	Disponible et connue du personnel



VI/4 Exigences de qualité : Travail en réseau				
N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
4	L'unité organisationnelle définit quels rapports ou informations sont transmis à quels partenaires du réseau et en informe le client.	<p>Les dispositions en matière de protection des données en vigueur sont connues du personnel. La procédure concernant le droit et l'obligation de fournir des informations aux autorités, aux particuliers et à d'autres prestataires du réseau de la santé, de l'aide sociale et de l'aide dans les addictions est documentée et fait partie de la mise au courant des nouveaux collaborateur·trice·s. Les informations sont d'abord obtenues auprès de la clientèle ou par le biais d'une déclaration de consentement de tiers ou des autorités. Voir à ce propos l'exigence de qualité VI/1.3</p> <p>En cas de refus de signer du/de la client·e, une procédure est en place afin de désigner quels sont les services auxquels la transmission des données se fait même sans l'accord du/de la client·e, et l'unité organisationnelle applique les directives cantonales et nationales quant à la protection des données et au secret de fonction ou médical. Pour les questions relatives à la confidentialité des informations et à la protection des données, voir également les exigences de qualité du Module de base s'appliquant au personnel B/7.2 et à l'acquisition de l'infrastructure et du matériel B/9.3. De plus, veuillez-vous référer au document « Guide pour le traitement des données personnelles dans le domaine médical » du Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence</p> <p>La collaboration interinstitutionnelle peut porter sur les domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un échange d'informations entre les partenaires concernés du réseau ; • des entretiens communs à propos de la prise en charge en réseau d'un cas incluant l'évaluation du/de la client·e ; • Les voies de transmission. 	<p>Explications sur les dispositions en matière de protection des données</p> <p>Déclaration de consentement/levée du secret professionnel par rapport à certains partenaires clairement définis.</p>	<p>Connues du personnel et intégrées dans le processus de mise au courant</p> <p>Signée par le/la client·e et classée dans le dossier client·e</p>
5	La circulation de l'information entre les partenaires du réseau est assurée en situation de crise.	Lors d'une prise en charge commune d'un cas par le réseau sanitaire, social et de l'aide dans les addictions, il faut savoir immédiatement qui doit être informé en cas de crises ; dans certaines situations exceptionnelles (p. ex. admission dans une clinique après une tentative de suicide) sans le consentement du/de la client·e. Voir à ce propos l'exigence de qualité B/7.2	Documentation dans le journal	Mention disponible dans le journal



VI/5 Processus de gestion
« Documentation »

La documentation comprend un journal dans lequel sont consignés les chiffres clés et les événements critiques. Une documentation structurée dans le journal accroît l'efficacité, permet de retracer le déroulement des activités et des décisions et augmente la transparence pour tous les ayants droit. Une éventuelle transmission des documents en cas de reprise en charge est simplifiée. Le journal doit donc être tenu selon une structure contraignante.

La documentation est **significative pour la qualité**, car elle est un instrument d'objectivation, de transparence et de garantie de la continuité de l'accompagnement. Elle contribue également à la sécurité du droit.

Les **buts du processus ou l'utilité** de la documentation dans les centres d'hébergement d'urgence peuvent être les suivants :

1. Les exigences internes et externes en matière de documentation sont remplies.
2. La transparence et la possibilité de retrouver les documents est assurée à 100%.
3. La transmission continue des informations à l'instance en charge du suivi ou de la collaboration est garantie.
4. Les besoins des instances administratives et de financement en termes d'information sont satisfaits.



VI/5 Exigences de qualité : Documentation				
N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
1	Le centre détermine quelles données personnelles des clients sont recueillies.	<p>Il est recommandé de recueillir au moins les données suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nom et prénom • Éventuellement possibilité d'atteindre la clientèle via des numéros de téléphone ou des personnes de contact • Âge • Sexe • Nationalité, statut de séjour, lieu de naissance, langue maternelle, situation familiale • Enfants et manière dont ils sont pris en charge • Réseau d'aide également impliqué, p. ex. services sociaux ou service ambulatoire spécialisé dans les addictions 	<p>Directives et check-lists</p> <p>Exhaustivité des données recueillies dans le journal ou dans le dossier client-e</p>	<p>Appliquées à 100%</p> <p>100%</p>
2	Les interventions de crise sont documentées par écrit.	De toute crise, des enseignements peuvent en être tirés permettant d'améliorer l'intervention. Elles devraient donc pouvoir être retracées le plus objectivement possible.	<p>Documentation</p> <p>Journal</p>	<p>Disponible</p> <p>Actuel et exhaustif</p>
3	Le centre définit les données et les événements critiques à documenter.	<p>Les éléments suivants peuvent être documentés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de nuits passées au centre ; • Nombre de consultations brèves ; • Informations quantitatives sur le matériel d'injection remis ; • Événements critiques internes au centre (p. ex. actes de violence, dynamique de groupe particulière, etc.) ; • Faits pertinents de la scène de la drogue (p. ex. apparition de nouvelles substances, fluctuation des prix des substances illégales, commerce illégal de médicaments, émergence de nouveaux groupes de client-e-s, etc.) <p>Les chiffres clés et les événements critiques collectés peuvent être utiles pour les rapports destinés aux instances de financement et du canton d'une part, et d'autre part fournir des données pour la gestion de la qualité B / 5 et la gestion des risques et des opportunités B / 6. De plus, la documentation des événements critiques internes et externes au centre est également pertinente pour assurer la sécurité des clients B / 11.</p>	Statistique	<p>Connue à 100% de la clientèle et du personnel</p> <p>Les chiffres clés et les événements critiques sont documentés</p>

Impressum

Editeur

Office fédéral de la santé publique (OFSP)

Date de publication

Octobre 2021

Auteurs

Office fédéral de la santé publique en collaboration avec Infodrog, Centrale nationale de coordination des addictions, et des spécialistes du domaine des addictions.

Layout du référentiel QuaTheDA 2020

Heyday, Konzeption und Gestaltung GmbH, Berne

Adaptation des layouts pour le manuel QuaTheDA 2021

Graphus Sàrl, Lausanne

Informations complémentaires

Office fédéral de la santé publique (OFSP)

Case postale, CH-3003 Berne

sucht-addiction@bag.admin.ch

office@infodrog.ch

www.quatheda.ch

www.bag.admin.ch/addictions