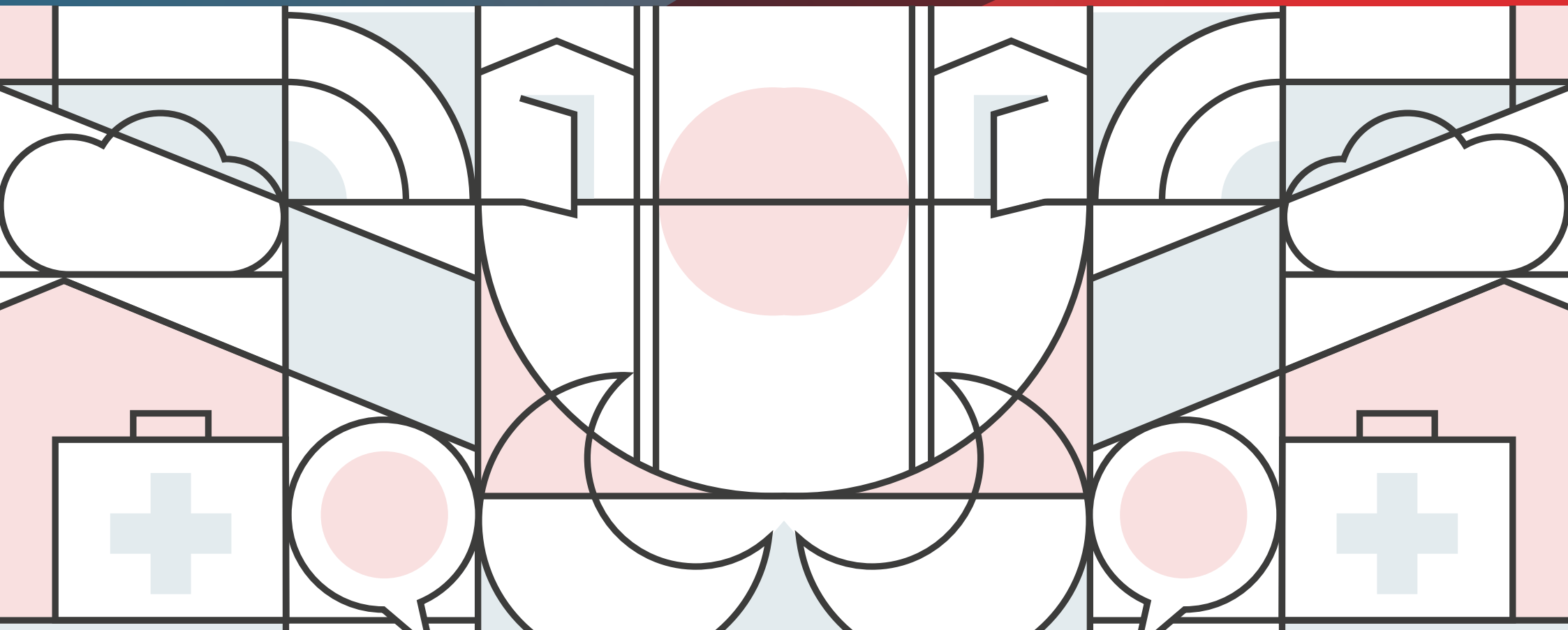


Manuel QuaTheDA modulaire

Commentaires relatifs au Référentiel QuaTheDA – Centres d'accueil bas seuil

Révision octobre 2021



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

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



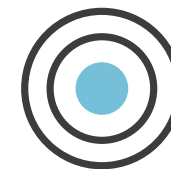


Table des matières

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'accueil bas seuil» est structuré en six champs thématiques.	8
VII / 1 Accès et prise de contact	9
VII / 2 Conseils et accompagnement	15
VII / 3 Assistance de base	23
VII / 4 Offres d'activités occupationnelles	27
VII / 5 Travail en réseau	30
VII / 6 Documentation	33



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.

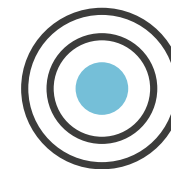


Règles s'appliquant à la certification QuaTheDA

- 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).

VII

Centres d'accueil bas seuil



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

Le module spécifique «Centres d'accueil bas seuil» est structuré en six champs thématiques.

- VII/1 [Accès et prise de contact](#)
- VII/2 [Conseils et accompagnement](#)
- VII/3 [Assistance de base](#)
- VII/4 [Offres d'activités occupationnelles](#)
- VII/5 [Travail en réseau](#)
- VII/6 [Documentation](#)



VII/1 Exigences de qualité : Accès et prise de contact

Lors des contacts, les demandes des client·e·s et l'offre sont précisées. Des entretiens sont réalisés, des aides proposées et les personnes sont dirigées au sein du réseau de prise en charge. Si possible, des perspectives et des objectifs sont définis et élaborés. L'autodétermination et l'effort personnel sont encouragés.

La prise de contact et l'accès à des centres d'accueil bas seuil sont **significatifs pour la qualité**, car :

- Les résultats, les expériences et les impressions issus des premiers contacts influencent de manière décisive l'intervention qui va s'ensuivre ou la procédure ultérieure.
- Les collaborateur·trice·s et les client·e·s ont l'occasion de préciser leurs représentations et leurs attentes.
- L'offre et les conditions cadres sont connues des client·e·s.

Les buts du processus ou l'utilité de la prise en contact dans les centres d'accueil bas seuil peuvent être les suivants :

1. Le/la client·e se sent accueilli·e et compris·e.
2. Il est clairement établi si l'offre répond ou non aux besoins des client·e·s.
3. Sur la base des investigations et de l'analyse des besoins, il a été possible de faire un tri et d'identifier les services appropriés.
4. L'offre et les conditions-cadre sont connues des client·e·s.
5. La responsabilité personnelle et l'autonomie des client·e·s sont encouragées.



VII/1 Exigences de qualité : Accès et prise de contact				
N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
1	L'accès à l'unité organisationnelle et la prise de contact sont réglés de manière compréhensible.	L'accès au centre d'accueil bas seuil est suffisamment bien signalé	Un site internet, une brochure d'explication, pancarte ou signalisation existe.	Disponible
		L'accueil et la prise de contact sont réglés de manière compréhensible.		
		Un accès simple et non bureaucratique est important, car cela permet d'éviter aux client-e-s des barrières inutiles. De cette manière, les prises de contact, les entretiens ou la transmission vers d'autres offres d'aide aux personnes dépendantes pourront être mieux acceptés.	Les informations sont claires et bien structurées	100%
		Un accès simple et non bureaucratique implique notamment les aspects suivants: un accès direct à l'unité organisationnelle est possible, numéro de téléphone direct, accueil immédiat, information en langue étrangère si nécessaire, indication précise des heures d'ouverture. Ces dernières tiennent compte du rythme de vie de la scène drogue (soir et week-end). Il n'est pas nécessaire de remplir des formulaires difficiles à comprendre.	Satisfaction des client-e-s quant à la première prise de contact.	Au moins 90% satisfait et très satisfait
2	Les tâches et compétences des personnes qui règlent l'accueil sont clairement définies.	Les cahiers des charges des collaborateur-trice-s sont clairs quant aux différentes tâches à effectuer et aux compétences à mobiliser. L'accueil suit un processus clair et détaillé (Cf. Module de base – Exigences qualité B/7 s'appliquant au personnel)	Cahier des charges	Disponible
			Processus lors de l'accueil	Disponible



VII/1 Exigences de qualité : Accès et prise de contact

N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
6	Lorsque des clients se voient refuser l'accès au centre, des informations sur d'autres offres leur sont fournies, si nécessaire.	<p>Un entretien d'explication sur les raisons du refus est effectué. Lors de cet entretien, les professionnel-le-s proposent des alternatives aux client-e-s afin que ceux/celles-ci puissent bénéficier d'autres offres qui leur correspondraient mieux.</p> <p>Voir également la base de données indexaddictions.ch d'Infodrog, qui recense les structures ambulatoires, résidentielles, semi-résidentielles et de réduction des risques, les centres spécialisés dans l'aide aux personnes toxicodépendantes ainsi que les groupes d'entraide, les associations de parents et les services dans le domaine de l'aide aux victimes en Suisse.</p>	Procès-verbal de l'entretien	Disponible dans le dossier du/de la client-e



VII/2 Exigences de qualité : Conseil et accompagnement

Lors des contacts, les demandes des client·e·s et l'offre sont précisées. Des entretiens sont réalisés, des aides proposées et des relations établies par l'écoute, l'information et le conseil. Si possible, des perspectives et des objectifs sont définis et élaborés. L'autodétermination et l'effort personnel sont encouragés.

La prise de contact, le conseil et l'accompagnement dans les centres d'accueil bas seuil 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 sur la suite;
- les collaborateur·trice·s et les client·e·s ont l'occasion de préciser leurs représentations;
- les client·e·s et les collaborateur·trice·s en tirent les informations nécessaires et leurs attentes respectives sont clarifiées.

Les buts du processus ou l'utilité du conseil et de l'accompagnement dans les centres d'accueil bas seuil peuvent être les suivants:

1. Le/la client·e se sent accueilli·e et compris·e.
2. La responsabilité personnelle et l'autonomie des client·e·s sont encouragées.
3. L'aptitude à nouer des relations et une intégration sociale minimale des client·e·s sont favorisées.
4. Les client·e·s ont élaboré une perspective à court et à moyen terme.



VII/2 Exigences de qualité : Conseil et accompagnement

N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
1	<p>Le conseil, l'accompagnement et les traitements sont basés sur des approches professionnelles déterminées par le centre et obéissent aux principes de l'interdisciplinarité.</p>	<p>Le professionnalisme et l'efficacité fondés sur des données probantes sont les principaux piliers de tout traitement et conseil assurés de façon responsable. En outre, ils permettent de justifier les prises en charge face à divers groupes d'interlocuteurs (client-e-s, proches, financeurs, employeurs, politicien-ne-s, représentant-e-s d'intérêts, etc.).</p> <p>Les approches sont considérés comme professionnelles lorsqu'elles sont enseignées dans les écoles professionnelles, les hautes écoles spécialisées et les universités, qu'elles figurent dans la littérature scientifique et bénéficient d'une reconnaissance scientifique (recommandations officielles des autorités, associations professionnelles reconnues, documents publiés par les services spécialisés, études scientifiques, etc.)</p> <p>Les principes interdisciplinaires impliquent une manière de travailler où des professionnel-le-s issus de formations différentes partagent leurs observations et leurs impressions, définissent ensemble et avec le/la client-e les objectifs de la thérapie et de l'accompagnement et mettent en commun leurs compétences et leurs savoir-faire pour proposer un programme thérapeutique adapté aux besoins spécifiques à satisfaire.</p>	<p>Procès-verbal des observations et impressions des professionnel-le-s</p> <p>Document des offres proposées aux client-e-s</p>	<p>Disponible dans procès-verbaux des colloques institutionnels</p> <p>Disponible</p>
2	<p>Le centre définit</p> <ul style="list-style-type: none"> l'étendue des activités de conseil et d'accompagnement dévolues aux clients faisant régulièrement appel à lui, en particulier aux mineurs et aux jeunes adultes ; l'observation individuelle des clients en vue de repérer précocement toute situation d'urgence ou de crise. 	-	Documentation des offres de conseil	Disponible



VII/2 Exigences de qualité : Conseil et accompagnement

N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
3	<p>Au cours des activités de conseil et d'accompagnement, les clients sont informés sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> les offres gratuites et payantes du centre ; les offres des services sociaux et de santé ; les droits et devoirs mutuels ; les voies de plainte et de recours ; le règlement intérieur ; le cadre juridique ; le comportement addictif, la consommation de substances et les risques associés, de même que la consommation à faible risque. 	<p>Les informations suivantes sont transmises aux client·e·s :</p> <ul style="list-style-type: none"> leurs droits et devoirs mutuels : La mention des droits et devoirs accroît la transparence pour les client·e·s. Sous devoirs, on mentionnera quelles règles les client·e·s doivent respecter et quels devoirs cela implique de leur part. Voies de plainte et de recours : En font partie des informations concernant les voies de plainte en général, les informations concernant un service de médiation, des instances de plainte interne et externe auxquelles les client·e·s peuvent s'adresser. Le cas échéant, il convient aussi de donner ou d'indiquer 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. Règlement intérieur : ou des dispositions similaires précisent les règles importantes en vigueur et les conséquences de leur transgression (p. ex. en cas de trafic de drogues, de recel, de détention d'arme, de recours à la violence, d'incivilités, de consommation parallèle, de non-respect des règles s'appliquant à l'utilisation de l'infrastructure et du matériel ou à l'élimination des seringues usagées, etc.). Ces règles doivent être de portée concrète, transparentes, compréhensibles, applicables et vérifiables. Cadre juridique : La protection des données et la soumission du personnel au secret professionnel sont assurées ; les voies de plainte et/ou de recours sont réglées et les client·e·s sont informé·e·s. 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 <p>Les principaux bénéficiaires de la protection des données sont les client·e·s. L'unité organisationnelle fournit en particulier des informations et assure aux client·e·s l'accès à leur dossier conformément au droit en vigueur. La protection des données relève de la compétence de la direction de l'unité organisationnelle. Dans la pratique, les informations concernant la protection des données et la soumission du personnel au secret professionnel contiennent les éléments suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> ... 	<p>Règlement interne</p> <p>Protection des données</p>	<p>Disponible</p> <p>Appliquée à 100%</p>



VII/2 Exigences de qualité: Conseil et accompagnement

N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
3		<ul style="list-style-type: none"> • quelles données sont utilisées à quelles fins; • où et combien de temps les données sont-elles conservées; • le droit de regard et le droit régissant la radiation des dossiers; • les conditions régissant la levée du secret professionnel. <p>Cf. Module de base exigence qualité s'appliquant au personnel B / 7.2 et à l'acquisition de l'infrastructure et du matériel B / 9.3</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des informations de bases sont transmises aux client-e-s concernant les comportements addictifs, les effets et effets secondaires de diverses substances et les risques pour la santé : <ul style="list-style-type: none"> • 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. • Circulation routière : Pour plus d'informations concernant la consommation de substances psychoactives légales et illégales dans la circulation routière, voir la fiche d'information d'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. • ... 	Affiches, dépliants, informations par oral	Vérifiable sur place



VII/2 Exigences de qualité: Conseil et accompagnement

N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
3		<ul style="list-style-type: none"> 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 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.) Le personnel définit des règles d'hygiène claire (lavage obligatoire des mains, être en possession de son matériel stérile (ustensiles pour l'inhalation, cuillère personnelle, paille, filtres etc.) ou distribution de matériel stérile sur place. Le/la client·e doit en être informé·e par une affiche, par exemple, au sein du local afin que celui-ci puisse se fournir de matériel nécessaire en pharmacie, si besoin. 		



VII/2 Exigences de qualité : Conseil et accompagnement				
N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
4	<p>Les activités de conseil et d'accompagnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • sont établies d'entente avec les clients de manière transparente et compréhensible ; • sont centrées sur des objectifs et sur les ressources personnelles des clients ; • sont réévaluées à intervalles réguliers avec les clients et adaptées à leur situation individuelle ; • sont, si cela est prévu, documentées. 	<p>Tout cela peut être documenté et faire l'objet d'un processus afin de faciliter leur application et leur compréhension.</p>	<p>Documentation</p> <p>Evaluation</p> <p>PV, notification dans le journal social</p>	<p>Disponible</p> <p>1x par trimestre</p> <p>Disponible</p>
5	<p>Au besoin, le centre se procure, moyennant une déclaration écrite de libération du secret professionnel de la part du client, les informations nécessaires au conseil ou à l'accompagnement auprès des services concernés ou précédemment en charge du dossier.</p>	<p>Si nécessaire, un document de déclaration de libération du secret professionnel auprès des services concernés par une prise en charge du/de la client-e par le passé est donné au/à la client-e afin que celui/celle-ci le remplisse et le signe.</p> <p>L'unité organisationnelle se procure les informations nécessaires auprès des services ayant suivi le/la client-e précédemment. Cela permet aux professionnel-le-s de connaître le passé de prise en charge globale du/de la client-e et d'adapter leur prise en charge en fonction de ce qui a déjà été mis en place par le passé.</p> <p>Un document de levée du secret professionnel à destination des professionnel-le-s de l'unité organisationnelle est disponible et le/la client-e l'a signé.</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>Déclaration de levée du secret professionnel</p> <p>Processus en cas de refus de signer</p>	<p>Signée par le/la client-e</p> <p>Disponible</p>



VII/2 Exigences de qualité: Conseil et accompagnement

N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
6	Le centre vérifie régulièrement si d'autres offres de soutien sont nécessaires.	<ul style="list-style-type: none"> la nécessité d'offres thérapeutiques ou d'accompagnement (p.ex. offres de groupe) propres à favoriser le processus de rétablissement des client·e·s; leurs besoins de soutien en matière de santé, d'alimentation, d'exercice physique et d'hygiène; les mesures de soutien nécessaires en vue de leur insertion professionnelle (offres internes et/ou externes d'intégration au travail); leur besoin éventuel de soutien par rapport à d'autres formes d'aide pratique (impôts, logement, assurances, etc.). 	Les démarches effectuées sont notées dans le dossier social des client·e·s concerné·e·s	Disponible
7	Les clients ayant des enfants mineurs sont soutenus dans l'exercice de leurs responsabilités parentales, en tenant compte de l'intérêt supérieur de l'enfant.	<p>Les liens familiaux sont importants. Ceux-ci sont valorisés et encouragés afin que des liens soient coconstruits entre les client·e·s et les enfants mineurs. L'exercice des responsabilités parentales sont thématiques avec les client·e·s tout en respectant et en prenant compte l'intérêt supérieur de l'enfant.</p> <p>Les professionnel·le·s se renseignent sur la présence d'un service de protection de la jeunesse ainsi que si l'enfant est sous le coup d'une mesure de curatelle.</p> <p>Les services qui ont la responsabilité des enfants sont tenus informés et sont consultés pour tous types de liens avec les parents. Les échanges avec les services de protection de la jeunesse font l'objet de notes présentes dans le dossier social du/de la client·e.</p> <p>Les décisions de justice concernant les enfants mineurs sont respectées. L'intérêt des enfants mineurs priment toujours sur l'intérêt des client·e·s.</p> <p>Voir également à ce sujet le Guide à l'usage des travailleur·euse·s sociaux de la Protection de l'enfance Suisse.</p>	<p>Notes, procès-verbaux, accord, informations données concernant les mineurs sont présent dans le dossier social (journal) du/de la client·e</p> <p>Décision de justice ou des services sociaux ou document fourni par la justice ou les services sociaux</p>	<p>Disponible</p> <p>Disponible</p>
8	Les clients sont informés de la marche à suivre en situation de crise.	<p>Pour leur permettre de faire face de manière autonome à des situations de crise, les client·e·s disposent d'interlocuteur·trice·s à qui s'adresser ainsi que des adresses et numéros de téléphone des services d'urgence.</p> <p>Les numéros des services d'urgences (comme par exemple, numéros de téléphone des hôpitaux, pharmacies, médecins, centres spécialisés, postes de police, service du feu régionaux, institut toxicologique, etc.) sont disponibles à plusieurs endroits et de manière visible, avec les horaires d'ouverture pour les appels. Les client·e·s sont informés des personnes de référence en situation de crise et savent vers qui se tourner.</p>	<p>Présence d'affiches mentionnant les numéros de téléphones et adresse des services d'urgence et les heures d'ouverture.</p> <p>Rythme d'actualisation</p> <p>Exhaustivité</p> <p>Degré d'information des client·e·s</p>	<p>Vérifiable sur place</p> <p>Régulièrement remise à jour.</p> <p>100%</p> <p>100%</p>



VII/3 Exigences de qualité : Assistance de base

L'assistance de base comprend la mise à disposition des services suivants : infrastructure, possibilité de manger, offres assurant l'hygiène corporelle, lavage de vêtements, salles de séjour, locaux de consommation surveillés, matériel médical de base et de prévention du VIH et de l'hépatite (matériel d'injection et d'inhalation, préservatifs, etc.).

L'assistance de base dans les centres d'accueil bas seuil est **significative pour la qualité**, car

- les besoins essentiels des client-e-s doivent être satisfaits;
- il s'agit de permettre aux client-e-s de préserver leur dignité humaine;
- les maladies et les nouvelles infections (VIH, hépatite) doivent être évitées.

Les buts du processus ou l'utilité de l'assistance de base dans les centres d'accueil bas seuil peuvent être les suivants :

1. Les besoins de base des client-e-s en termes de santé sont couverts.
2. Une consommation impliquant moins de risques est possible.
3. Des informations sont données concernant le safer sex.
4. Les client-e-s peuvent nouer des contacts sociaux et se reposer.
5. La sous-alimentation et la déshydratation des client-e-s sont évitées.
6. Le risque de maladies infectieuses encouru par les client-e-s est réduit.
7. Les client-e-s prennent davantage conscience de leur corps.
8. La responsabilisation et l'autodétermination des client-e-s sont encouragées



VII/3 Exigences de qualité : Assistance de base				
N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
1	Les règles concernant la remise de matériel de consommation sont définies.	La remise et l'échange de matériel de consommation ainsi que la remise ou la vente d'accessoires et de produits de préparation (acide ascorbique) nécessaires à cet effet sont dûment réglés.	Règlement, affiche, dépliant, explicatifs	Disponible
2	Les règles relatives à l'élimination correcte du matériel d'injection sont définies.	Elles sont définies, claires et de portée concrète. Les client-e-s connaissent les règles et y ont accès.	Affiche, dépliant, explicatifs, ainsi que règlement interne	Disponible
3	Les règles concernant la remise de matériel de prévention sont fixées.	La remise de matériel de prévention est définie. Des règles sont clairement édictées.	Règle de remise de matériel	Disponible
4	L'accès à des repas et boissons est réglé.	Si la structure propose des repas sur place les horaires du repas sont connus et affichés. Pour les boissons, les règles sont définies par l'unité organisationnelle et connues de tou-te-s les collaborateur-trice-s.	Règlement interne	Disponible
5	La possibilité de se doucher ou de laver ses habits et l'éventuel accès à une bourse aux vêtements sont déterminés.	Définit dans le règlement interne de la structure. Il est fait mention des offres ainsi que des coûts liés aux offres (comme par exemple l'organisation de vente de vêtements).	Règlement interne	Disponible
6	Les soins infirmiers de base sont définis.	Les soins infirmiers de base (traitement des plaies, soins des veines, bandages, etc.) sont réglés et dispensés dans des locaux appropriés. Respectent les codes professionnels usuels.	Local approprié	Vérifiable sur place
7	La procédure à appliquer en cas de complications et de situations d'urgence est déterminée et un traitement médical d'urgence garanti en tout temps.	La procédure règle les actions à effectuer dans les plus brefs délais en fonction des situations d'urgence et des complications. Accès à un traitement d'urgence garanti (p.ex Naloxon).	Procédure Médicament	Disponible Disponible



VII/3 Exigences de qualité : Assistance de base				
N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
8	L'infrastructure et l'exploitation de locaux de consommation de substances répondent aux standards professionnels.	<ul style="list-style-type: none"> les exigences en matière d'hygiène et de sécurité sont réglées et garantissent en particulier une prévention efficace et effective du HIV/sida et des hépatites; une réglementation définit les substances et modes de consommation autorisés, ainsi que les produits et matériels utilisables; le local de consommation est surveillé; la sphère d'intimité des usager·ère·s est garantie, sous réserve d'impératifs de sécurité. la procédure de consommation garantit une atmosphère calme. 	<p>Règlement en matière d'hygiène, substances et modes de consommations autorisées</p> <p>Satisfaction client·e</p> <p>Présence de professionnel·le·s en continue aux heures d'ouvertures de la structure</p>	<p>Disponible</p> <p>90% des client·e·s sont satisfaits à très satisfaits</p> <p>Vérifiable sur place 100%</p>
9	La disposition des locaux offre une zone de tranquillité pour les clients, ainsi qu'une zone de contact pour les activités de conseil.	Deux zones sont séparées et délimitées afin qu'il y ait un espace conseil où les client·e·s peuvent demander de l'aide (domaine social, médical, infirmier, administratif, etc.) et un espace de détente, où le/la consommateur·trice peut se reposer et profiter d'un moment de tranquillité.	Locaux adaptés	Vérifiables sur place



VII/4 Exigences de qualité : Offres d'activités occupationnelles

Par offres d'activités occupationnelles, on entend des occupations proposées aux client-e-s au sein de l'unité organisationnelle et des instructions qui leur sont données pour pouvoir les exercer. Il ne s'agit pas de travail au sens de la loi sur le travail, mais d'offres allant dans le sens d'une motivation et d'une structuration de la journée des client-e-s.

Les offres d'activités occupationnelles dans les centres d'accueil bas seuil sont **significatives pour la qualité**, car

- une intégration sociale minimale des client-e-s doit être favorisée;
- une structure de jour minimale est proposée aux client-e-s;
- il convient que les client-e-s contribuent au financement de leur existence.

Les buts du processus ou l'utilité des offres d'activités occupationnelles dans les centres d'accueil bas seuil peuvent être les suivants :

1. L'estime de soi et les ressources personnelles des client-e-s sont renforcées.
2. Des possibilités de gains sont proposées aux client-e-s.
3. Les client-e-s acquièrent des moyens financiers par un travail légal.
4. Les client-e-s peuvent assumer la responsabilité de certains travaux et partager des responsabilités au sein du centre d'accueil.



VII/4 Exigences de qualité : Offres d'activités occupationnelles				
N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
1	Le centre règle les possibilités internes d'occupation.	<ul style="list-style-type: none"> • l'accès aux activités occupationnelles; • leur indemnisation; • leur couverture d'assurance; • les droits et devoirs des client-e-s; • les directives en matière de sécurité et d'hygiène. 	Règlement d'accès aux occupations internes	Disponible
2	Les directives relatives au travail et le déroulement de celui-ci sont clairement décrits et adaptés aux capacités et à l'état de santé des clients.	Les activités de travail sont dûment réglées et le déroulement est bien documenté. Les activités sont réfléchies pour qu'elles correspondent au public-cible du centre d'accueil. Une attention particulière est apportée aux risques liés à l'exercice d'une activité et la consommation de substance.	Directives relatives au travail Réflexions	Disponible 1x par trimestre



VII/5 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 aux personnes dépendantes et du réseau d'aide sanitaire et sociale.

Le travail en réseau dans les centres d'accueil à bas seuil est **significatif pour la qualité**, car

- les doublons doivent être évités;
- l'intégration sociale des client·e·s est favorisée;
- l'efficacité et l'efficacités de l'aide aux personnes dépendantes peuvent être renforcées par un travail en réseau systématique et basé sur des engagements formalisés.

Les buts du processus ou l'utilité du travail en réseau avec des intervenants extérieurs dans les centres d'accueil à bas seuil 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'unité organisationnelle et les offres proposées par les autres unités organisationnelles sont clairement établies.



VII/5 Exigences de qualité : Travail en réseau				
N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
1	Le centre d'accueil et de contact assure, si nécessaire et avec leur consentement, la mise en réseau des clients avec d'autres services et prestations.	Le centre d'accueil et de contact : <ul style="list-style-type: none"> • vérifie, en particulier pour les client·e·s régulier·ère·s, la nécessité de les mettre en relation avec des offres favorisant leur intégration sociale ainsi qu'avec des services sociaux et médicaux de base ; • veille, si nécessaire, à l'instauration de tels contacts. 	Levée du secret professionnel ou déclaration de consentement	Signé par le client·e
		La prise en charge en réseau d'un cas s'effectue en présence du/de la client·e concerné·e, ou avec son consentement. Les exceptions doivent être motivées et documentées par écrit.	Exception notée dans le journal social du/de la client·e	Disponible dans le dossier du/de la client·e
		L'orientation de client·e·s vers des soins médicaux, de même que la prise de contact avec leur médecin de famille – et, en cas de traitement de substitution, avec le médecin prescripteur – sont réglées.		
2	Dans le cadre d'une coopération interdisciplinaire, les responsabilités des parties concernées sont clarifiées et documentées. La situation est régulièrement évaluée avec le client.	Pour tout entretien de réseau, le/la client·e est impliqué·e et présent·e. Toutes les rencontres sont documentées, et les informations reçues du réseau sont documentées dans le dossier du/de la client·e. Les compétences et responsabilités respectives ainsi que la gestion du cas sont clairement définies et documentées.	Documentation dans le journal social du/de la client·e	Disponible
			Evaluations	1x par trimestre
3	L'unité organisationnelle définit quels rapports ou informations sont transmis à quels partenaires du réseau et en informe le client.	Le/la client·e est informé des informations, rapports, remarques transmises à d'autres services ou aux partenaires du réseau. Ces transmissions d'information font l'objet de notes au dossier du/de la client·e.	Note au dossier	Vérifiable sur place
4	La circulation de l'information entre les partenaires du réseau est assurée en situation de crise.	En situation de crise, le réseau peut se révéler nécessaire et utile. Une manière de procéder doit être appliquée de la même manière par tous les collaborateur·trice·s, afin d'informer les partenaires du réseau en cas de crise. Ainsi, des solutions peuvent être trouvées plus rapidement lorsque l'on intègre au sein de la crise le réseau, qui peut nous fournir des informations précieuses quant à la gestion de crise.	Documentation précises des personnes à prévenir en cas de crise	Disponible dans dossier du/de la client·e



VII/6 Processus de gestion Documentation

Font partie de la documentation relative aux centres d'accueil bas seuil:

- La gestion d'un dossier du/de la client-e et la rédaction de rapports les concernant, si cela est envisagé par le centre.

La documentation relative aux centres d'accueil bas seuil est **significative pour la qualité**, car elle est un instrument d'objectivation, de transparence et de garantie de la continuité du traitement.

Les buts du processus ou l'utilité de la documentation relative aux centres d'accueil bas seuil peuvent être les suivants :

1. Les exigences internes et externes en matière de documentation sont remplies.
2. La reproductibilité et la possibilité de retrouver les documents essentiels est assurée à 100%.
3. Les besoins des instances administratives et de financement en termes d'information sont satisfaits.



VII/6 Exigences de qualité : Documentation				
N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
1	Le centre détermine les cas dans lesquels un dossier client est ouvert.	L'ouverture d'un dossier client-e peut se révéler nécessaire, lors d'un suivi d'un-e client-e pour par exemple des démarches sociales, médicales, professionnelles etc. sur du plus ou moins long terme (p.ex démarche sur plus de trois mois, avec différentes unités organisationnelles, etc.) et si le/la client-e n'est suivi par aucune autre unité organisationnelle (service social, thérapie ambulatoire, etc.). En effet, en fonction des démarches entreprises, il peut s'avérer nécessaire d'ouvrir un dossier afin que les informations ne se perdent pas et que le suivi puisse être effectué par plusieurs professionnel-le-s de l'unité organisationnelle. L'unité organisationnelle définit dans un processus quand un dossier client-e est ouvert.	Checklist	Disponible
		Lorsqu'il y a ouverture de dossiers, le centre règle lesquelles des données ci-dessous sont recueillies: <ul style="list-style-type: none"> • nom, prénom adresse et coordonnées personnelles ou pseudonyme des client-e-s; • année de naissance, sexe, état civil et nationalité; • statut de séjour et situation professionnelle; • numéros AVS, AI et d'assurance maladie; • nom(s) et année(s) de naissance des enfants; • coordonnées et langue maternelle des principales personnes de référence. 	Processus	Disponible
2	Les éventuels dossiers des clients contiennent les données et documents définis par le centre.	Lorsqu'il y a gestion de dossiers, le centre règle lesquels des éléments ci-dessous y sont contenus: <ul style="list-style-type: none"> • données personnelles recueillies; • analyse de la situation; • objectifs fixés d'un commun accord; • correspondance éventuelle; • éventuelle levée du secret professionnel et/ou déclaration de consentement; • rapports internes et externes; • éventuels contrats, autorisations et autres procurations; • journal de l'activité de conseil et d'accompagnement ainsi que des principaux évènements, y.c. des interventions de crise; • en cas de prise en charge médicale interne: journal du médecin responsable, y.c. des prescriptions et remises de médicaments. 	Checklist	Disponible



VII/6 Exigences de qualité : Documentation				
N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
3	Les inscriptions portées au dossier et les rapports correspondent à la réalité des faits, sont appropriés pour le travail du centre et compréhensibles pour leurs destinataires.	Les professionnel-le-s documentent les faits remarquables et important concernant les client-e-s, les évolutions, la prise de contact avec des structures extérieures, les discussions menées lors d'entretiens, etc., et ce, de manière à correspondre à la réalité des faits. Les rapports relatent les faits et les analyses d'équipes concernant les client-e-s.	Rapports, notes aux journaux sociaux etc.	Disponible dans le dossier du/de la client-e
4	Le centre définit les données, les activités et les évènements critiques à documenter.	Le centre règle lesquels des éléments ci-dessous sont documentés: <ul style="list-style-type: none"> • nombre de visites journalières; • nombre de client-e-s ayant sollicité des prestations; • résultats de l'observation individuelle des client-e-s en vue d'un repérage précoce de situations d'urgence ou de crise; • données quantitatives sur le matériel d'injection distribué; • en cas de mise à disposition d'un local de consommation: nombre de consommations; • incidents survenus à l'interne (violences, dynamiques de groupe particulières, etc.); • incidents significatifs intervenus sur la scène de la drogue (apparition de nouveaux produits, variation du prix des substances illégales, trafic illicite de médicaments, apparition de nouveaux groupes de client-e-s, etc.). 	Procédure en cas d'évènements critiques	Disponible
			Documentation	Disponible

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