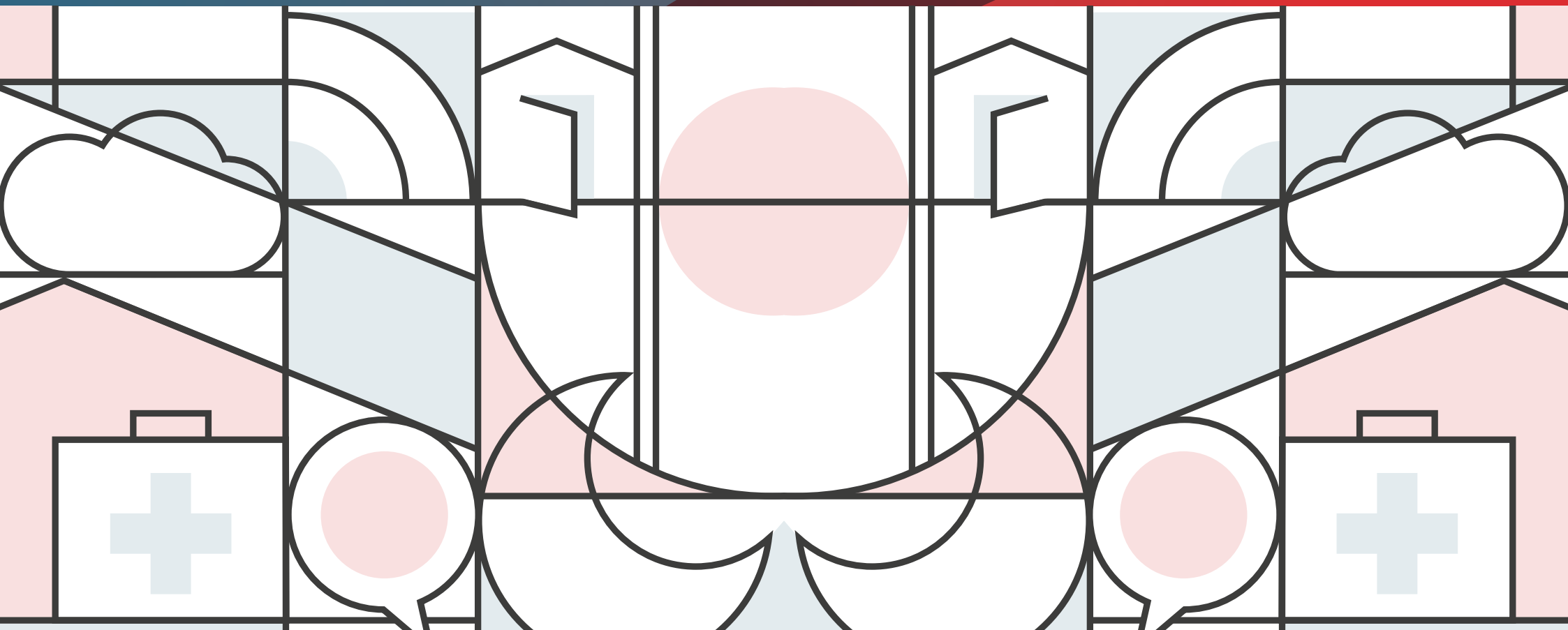


Manuel QuaTheDA modulaire

Commentaires relatifs au Référentiel QuaTheDA – Travail social hors murs (TSHM)

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 « Travail social hors murs » est structuré en quatre champs thématiques :	8
VIII / 1 Prise de contact, conseil, accompagnement	9
VIII / 2 Remise de matériel	23
VIII / 3 Travail en réseau	26
VIII / 4 Documentation	30



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).

VIII

Travail social hors murs (TSHM)



Description des champs thématiques
Commentaires concernant les exigences de qualité
Exemples d'indicateurs et de standards

Le module spécifique « **Travail social hors murs** » est structuré en quatre champs thématiques :

- VIII/1 [Prise de contact, conseil, accompagnement](#)
- VIII/2 [Remise de matériel](#)
- VIII/3 [Travail en réseau](#)
- VIII/4 [Documentation](#)



VIII/1 Exigences de qualité : Prise de contact, conseil et accompagnement

Lors des contacts, les demandes de la clientèle 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 ; cela passe par l'identification et la valorisation des ressources personnelles disponibles et par la possibilité d'accéder à la satisfaction des besoins existentiels (propre logement, soutien financier, etc.).

La prise de contact, le conseil et l'accompagnement dans le cadre du travail social hors murs sont **significatifs pour la qualité**, car


- les résultats, les expériences et les impressions des contacts peuvent avoir une influence décisive sur la suite de la prise en charge ;
- la clientèle et le personnel ont l'occasion de préciser leurs représentations ;
- la clientèle et le personnel en tirent les informations nécessaires et leurs attentes respectives sont clarifiées ;
- les interventions à bas seuil sont au cœur du travail social hors murs ;
- il convient de garantir à la clientèle de pouvoir reprendre contact en cas de besoin.

Les buts du processus ou l'utilité de la prise de contact, du conseil et de l'accompagnement dans le cadre du travail social hors murs peuvent être les suivants :

1. La clientèle se sent accueillie et comprise.
2. L'estime de soi et la motivation des client-e-s sont accrues.
3. Les conditions de l'établissement d'une relation de confiance sont assurées.
4. Il est clairement établi si l'offre répond ou non aux besoins de la clientèle.
5. L'autodétermination des client-e-s est encouragée.
6. L'aptitude à nouer des relations et l'intégration sociale des client-e-s sont favorisées.
7. La clientèle peut élaborer une perspective à court et à moyen terme.




VIII/1 Exigences de qualité : Prise de contact, conseil et accompagnement

N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
1	L'unité de travail social hors murs (TSHM) définit le type, l'étendue, le cadre et l'évaluation des activités.	<p>La conception, le développement ou la mise en œuvre d'activités ou de projets nouveaux et prévus sur la durée par le travail social hors murs contiennent les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Évaluer les besoins : existe-t-il un besoin et sur quoi est-il fondé ? La participation non seulement de professionnel-le-s, d'acteurs et d'actrices au système de prise en charge, mais également des personnes concernées et de leurs proches. Afin de justifier un besoin, les données suivantes peuvent notamment être utilisées comme référence : rapport de recherche, bases de données, littérature spécialisée en sciences sociales, rapports de projets et recommandations d'autres projets, rapports d'évaluation, programmes et stratégies au niveau cantonal ou national, revues en ligne, plateformes en ligne, observations de la scène sur place et dans des espaces sociaux pertinents, table ronde avec les parties prenantes impliquées, etc. • Groupe cible : quel groupe cible doit être atteint ? Qui nécessite le plus de soutien ? Comment comprendre les forces, les faiblesses et les problèmes des groupes cibles ? Quelles personnes clés devraient être impliquées ? • Définir les niveaux d'impact : où se déroulent les mesures ? Dans quel cadre ou quel contexte de vie ? Combien de personnes doivent être atteintes dans ce contexte ? Définir plusieurs niveaux d'action (individu, groupe, organisation, politique/société) afin de parvenir à un changement durable dans des contextes choisis et encourager des processus de développement autodéterminés. • Prendre en compte les évolutions actuelles et prévisibles de la société : voir à ce propos les explications de l'évaluation des besoins dans cette colonne. • S'appuyer sur les acquis scientifiques en la matière et prendre en compte les expériences déjà faites ainsi que le matériel existant : prise en considération des modèles de bonnes pratiques fondés sur des preuves et des publications nationales et internationales pour les domaines concernés (voir à ce propos les explications de l'évaluation des besoins). •  	<p>Directives régissant la procédure</p> <p>Journal</p> <p>Questionnaire</p> <p>Évaluations</p> <p>Fréquence des évaluations</p>	<p>Disponibles et appliquées</p> <p>Actuel et exhaustif</p> <p>Disponible et la fréquence d'évaluation est définie</p> <p>Contenu défini</p> <p>Au moins une fois par trimestre</p>



VIII/1 Exigences de qualité : Prise de contact, conseil et accompagnement

N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
1		<ul style="list-style-type: none"> • Intervenir en associant les principaux acteurs et actrices, en coopération avec les organes exécutifs et d'entente avec le canton ou les communes concernés : il s'agit des personnes qui ne sont pas directement impliquées dans la prestation ou le projet, mais qui peuvent défendre les intérêts ou avoir de l'influence au niveau de la politique de santé et ainsi soutenir les idées également auprès du grand public (p. ex. des hommes ou des femmes politiques, des décideur-euse-s politiques de l'administration cantonale ou communale, des professionnel-le-s). La coopération avec les organes exécutifs, tels que la police et les médiateur-trice-s dans l'espace public est également importante. Des groupes de travail, des groupes de pilotage et des comités adaptés peuvent par exemple être créés. Voir à ce propos le groupe de travail CoP, qui a pour objectif de coordonner et d'encourager au niveau national la collaboration entre les professionnel-le-s des addictions et la police. • Définir qui doit être informé, quand et par qui: <ul style="list-style-type: none"> • Intervenir en tenant compte des principes et des méthodes reconnus en matière de promotion de la santé, de prévention, de repérage et d'intervention précoces ainsi que de réduction des risques : compréhension globale de la santé, salutogénèse, orientation vers les ressources, <i>empowerment</i>, principe participatif, approche par settings et égalité des chances. Voir également à ce propos : <ul style="list-style-type: none"> • La charte sur l'intervention précoce ; • La charte du travail social « hors murs » ; • Le document de base sur la coopération entre la prévention et la consultation dans le domaine des addictions du Fachverband Sucht (en allemand) • Le site internet et les publications d'Infodrog sur l'intervention précoce ; • La page thématique de l'Office fédéral de la Santé publique (OFSP) pour la promotion de la santé et prévention et la page thématique de l'OFSP concernant l'intervention précoce chez les adolescent-e-s • Le livre « Soziale Arbeit und Sucht – Eine Bestandsaufnahme aus der Praxis » (en allemand) et tout particulièrement le chapitre 11 « Aufsuchende Soziale Arbeit (aSa) als sozialräumliche und lebensweltorientierte Schadensminderung » ; • Le modèle multifactoriel pour l'intervention précoce d'Infodrog. •  	Rencontre du réseau / accord de collaboration	Disponible




VIII/1 Exigences de qualité : Prise de contact, conseil et accompagnement

N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
1		<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en considération les contextes (<i>settings</i>) : grâce à un contexte spécialement choisi, il est possible d'accéder à des groupes cibles précis. Des structures durables et faisant la promotion de la santé peuvent ensuite être intégrées sur le long terme dans ce contexte (<i>setting</i>). Il est utile de clarifier certains détails au préalable avec les personnes clés de ce contexte. • Prendre en considération les aspects de la diversité (genre, migration, âge, comorbidité, etc.) : voir à ce propos les lignes directrices de la diversité dans le domaine des addictions d'Infodrog. • Multiplication et durabilité : les prestations sont préparées de manière ciblée (p. ex. en utilisant une langue simplifiée ou des images) et accessibles aux personnes intéressées (via le site internet, le rapport de projet, les lignes directrices et les recommandations). Ainsi, les connaissances pourront être utilisées pour les projets futurs. Les conditions requises pour la multiplication sont la flexibilité, les ressources suffisantes, les dispositifs d'aide et la volonté de partager et de transmettre les expériences des participant-e-s. • Rendre public les soutiens publicitaires sous forme de services ou de produits : par exemple si une collaboration existe avec une caisse maladie ou une entreprise pharmaceutique. • Évaluer les activités : définir sous quelle forme ont lieu les évaluations et la mise en valeur des résultats. <p>La site internet Good-Practice et l'outil de gestion de projets correspondant sont très utiles pour l'ensemble de la conception, du développement et de la mise en œuvre des prestations ou des projets.</p>	<p>Documentation</p> <p>Collaborateurs·trice·s formé·e·s</p>	<p>Disponible</p> <p>Vérifiable sur place</p>



VIII/1 Exigences de qualité : Prise de contact, conseil et accompagnement

N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
2	La prise de contact, le conseil et l'accompagnement sont basés sur des approches professionnelles déterminées par le TSHM et obéissent aux principes de l'interdisciplinarité.	<p>Les offres de l'institution sont gérées de manière compétente par du personnel qualifié. Les méthodes utilisées sont reconnues par le groupe professionnel en question et sont connues dans l'institution. Les contenus, les responsabilités et la définition des objectifs pour les conseils et les accompagnements sont déterminés.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définition des objectifs : par exemple aide à la survie, assistance en matière d'hygiène, de soins médicaux, d'alimentation saine, de maintien de contacts sociaux, prophylaxie en matière d'infections (prévention du VIH, de l'hépatite, etc.), promotion du développement et émancipation des groupes cibles sur le plan personnel (trouver un domicile fixe, mettre un terme à des relations de couple difficiles, clarifier les relations familiales, etc.), promotion des relations solidaires et du sentiment d'appartenance ; transmission d'informations sur les substances psychoactives, sur leurs effets, sur leurs effets indésirables, sur leurs risques, sur les possibilités de safer use et de drug checking ; sensibilisation, prévention et mise en réseau dans les domaines du travail dans la vie festive nocturne et de la consommation récréative de drogues (voir à ce propos par exemple la page de Nuit Blanche !) ; mesures préventives indexées qui s'adressent directement et de manière flexible aux groupes de personnes à risque ou vulnérables (voir à ce propos par exemple la page d'Infodrog sur l'intervention précoce mais aussi le site web destiné à l'intervention précoce du Groupement romand d'études des addictions – GREA) . • Groupes cibles : les adolescent-e-s, le domaine des addictions selon le genre, p. ex. une orientation spécifiquement pour les femmes dans le domaine des addictions, pour les personnes issues de la migration, les sans-abris, les consommateur-trice-s de drogues, les travailleur-euse-s du sexe, les personnes souffrant de troubles mentaux, les consommateur-trice-s récréatifs de drogues, les consommateur-trice-s à risque, éventuellement aussi les personnes de référence. • Contenu des offres : soins de santé généraux, transmission d'informations sur les addictions, les substances, les risques, la consommation à faible risque et l'hépatite C (voir à ce propos les exigences de qualité : prise de contact, conseil et accompagnement VIII / 1.4). Orientation ou accompagnement vers des professionnel-le-s du domaine médical, conseil et instruction sur l'hygiène personnelle, diffusion d'offres et de centres de conseil pour les parents et les jeunes, événements d'information, informations en matière de droit et d'assurances, transfert vers d'autres offres d'aide, vers une prise en charge médicale et vers un hôpital. •  	Documentation et description des offres (p. ex. dans un concept d'exploitation ou de service)	Disponibles et actualisées




VIII/1 Exigences de qualité : Prise de contact, conseil et accompagnement

N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
2		<ul style="list-style-type: none"> • Principes éthiques : voir à ce propos la charte du travail social « hors murs » et le code de déontologie du travail social en Suisse d'Avenir Social. • Voir aussi les exigences de qualité s'appliquant au processus de support : Personnel B / 7.1 • Les questions transversales, en particulier les aspects liés au genre et à la migration, sont prises en compte dans le conseil et l'accompagnement, ce qui ouvre des possibilités de travail relationnel plus approfondi et durable. Vous trouverez davantage d'informations dans les lignes directrices sur la diversité dans le domaine des addictions d'Infodrog. Le site de la Croix-Rouge met à disposition des informations complémentaires sur les compétences transculturelles. Si possible, les informations doivent être traduites pour la clientèle de langue étrangère ou du moins être transmises oralement. <p>Voir aussi à ce propos les exigences de qualité s'appliquant au processus de gestion afin de prendre en compte les principes interdisciplinaires pour le conseil et l'accompagnement : communication et coopération avec l'extérieur B / 4.1.</p>	<p>Documentation et description des offres (p. ex. dans un concept d'exploitation ou de service)</p>	<p>Disponibles et actualisées</p>
3	<p>Le TSHM définit les conditions cadres et les méthodes lui permettant une prise de contact proactive avec la clientèle visée.</p>	<p>Celles-ci peuvent par exemple être :</p> <p>Présence et construction de la relation: l'organisation définit quand le travail social hors murs continu a lieu sur place afin que le personnel puisse construire une relation de confiance avec le groupe cible concerné. Les besoins actuels peuvent ainsi être reconnus dans l'espace public (observations de terrain, construction et entretien d'une relation, évaluation des besoins dans l'espace public).</p> <p>Aide individuelle (informer, activer et accompagner): dans le cadre de l'aide individuelle, le personnel peut fournir des informations et un accompagnement, donner des conseils et montrer les possibilités d'action aux personnes concernées. L'accompagnement ou le conseil peut également avoir lieu dans des espaces de bureau. Dans ce cas, la clientèle peut utiliser l'infrastructure mise à disposition.</p> <p>Travail de relations publiques: le travail de relations publiques fait également partie du travail social hors murs pour lequel des données sur les évolutions de la société, les difficultés et les déficits dans certains quartiers résidentiels sont saisies et discutées. Il peut s'agir par exemple de l'organisation d'un événement dans un quartier (résidentiel).</p>	<p>Documentation des méthodes et des offres</p> <p>Journal</p>	<p>Disponible et connue du personnel</p> <p>Actuel et exhaustif</p>




VIII/1 Exigences de qualité : Prise de contact, conseil et accompagnement

N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
4	<p>Au cours des activités de conseil et d'accompagnement, la clientèle est informée sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les offres gratuites et payantes du TSHM ; • les offres des services sociaux et de santé ; • les droits et devoirs mutuels ; • les voies de plainte ; • le cadre juridique ; • le comportement addictif, la consommation de substances et les risques associés, ainsi que la consommation à faible risque. 	<p>Les contenus possibles des informations demandées sont illustrés dans la colonne ci-dessous.</p> <p>Offres gratuites et payantes du TSHM : description des prestations offertes par l'institution, p. ex. sous la forme de fiches thématiques ou de dépliants sur l'aide pratique quotidienne, la prévention des rechutes ou les offres de consultation. Formulées de manière adaptée au groupe cible, ces informations améliorent la compréhension et canalisent les attentes des client·e·s. Voir à ce propos les exigences de qualité s'appliquant à la prise de contact, au conseil et à l'accompagnement VIII / 1.2</p> <p>Offres des services sociaux et de santé : en font partie les offres proposées au sein du réseau d'aide dans le domaine des addictions (p. ex. centres d'accueil, institutions thérapeutiques résidentielles, possibilités de travail et de logement, foyers d'urgence, soupes populaires) que l'institution elle-même ne propose pas. On peut attirer l'attention des client·e·s sur des offres particulières proposées par d'autres prestataires, afin d'encourager leur autonomie au sens de les « aider à s'aider eux-mêmes ». A ce sujet, vous pouvez consulter la base de données « Indexaddictions ».</p> <p>Droits et devoirs : la mention des droits et devoirs accroît la confiance des client·e·s. Leurs devoirs visent à leur montrer les règles à respecter et les responsabilités qui en découlent.</p> <p>Cadre juridique (protection des données et soumission du personnel au secret professionnel) : Voir le guide du préposé fédéral à la protection des données. De précieuses informations peuvent également être trouvées dans le code de déontologie d'AvenirSocial (Association professionnelle suisse du travail social). 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>Fiches thématiques, flyer, dépliants</p> <p>Actualité et rythme d'actualisation</p> <p>Satisfaction de la clientèle</p> <p>En situations de consultation : levée du secret professionnel / réglementation du secret professionnel</p>	<p>Disponibles, facilement accessibles à toute la clientèle actuelle et actuels</p> <p>Au moins une fois par an</p> <p>La majorité se dit satisfaite à très satisfaite des informations reçues</p> <p>Disponible et connu de la clientèle et du personnel</p>



VIII/1 Exigences de qualité : Prise de contact, conseil et accompagnement

N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
4		<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 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> <p>Voies de plainte et de recours : en font partie des informations sur les voies de plainte en général, les services de médiation (les services sociaux disposent souvent de services de médiation cantonaux) et les instances de plainte interne 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.</p> <p>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 :</p> <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. • 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. •  		



VIII/1 Exigences de qualité : Prise de contact, conseil et accompagnement

N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
4		<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.) 		



VIII/1 Exigences de qualité : Prise de contact, conseil et accompagnement

N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
5	<p>Les activités de conseil et d'accompagnement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • sont réalisées de manière transparente et compréhensible avec les client-e-s et en s'assurant du caractère volontaire de leur démarche ; • sont centrées sur des objectifs et sur les ressources personnelles des clients ; • favorisent la compétence des clients à se montrer autonomes dans la recherche de soutien ; • sont documentées, si cela est prévu par le TSHM. 	<p>L'encouragement de la responsabilité personnelle dans le travail social hors murs reposant très explicitement sur le libre choix des client-e-s, il doit être pratiqué de façon particulièrement professionnelle. Ce professionnalisme caractérise les prestations de conseil et d'accompagnement ainsi que la manière dont celles-ci sont fournies. Les éléments suivants peuvent avoir une importance particulière :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la réalisation d'entretiens (approche centrée sur les ressources) ; • l'activation et l'encouragement de l'effort personnel ; • l'identification de crises et la mise en route de mesures immédiates ; • une vérification soigneuse permettant de déterminer si l'institution est en mesure de répondre au besoin spécifique d'aide ou si un traitement parallèle auprès d'une institution ambulatoire adéquate ou encore un transfert doivent être assurés (en particulier pour les clientes enceintes, les client-e-s avec de jeunes enfants, les client-e-s mineur-e-s, les migrant-e-s, les client-e-s souffrant de troubles psychiques graves ou d'un handicap mental) ; • l'association des parents et/ou des proches des client-e-s, si la situation le permet et que les contacts familiaux sont disponibles ; • un soutien et un accompagnement en cas de séjour hospitalier ; • des instructions en matière de soins corporels et d'hygiène ; • l'orientation vers des lieux de refuge possibles (foyers pour femmes, etc.) ; • la possibilité de téléphoner aux services publics en assurant que les client-e-s ne soient pas dérangé-e-s ; • la remise de matériel médical pour les soins médicaux de base ; • la mise en route et l'accomplissement de mesures immédiates de survie. <p>...</p>	<p>Directives régissant la procédure</p> <p>Journal hebdomadaire et procès-verbaux</p>	<p>Disponibles et appliquées</p> <p>Actuels et exhaustifs</p>



VIII/1 Exigences de qualité : Prise de contact, conseil et accompagnement

N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
5		<p>Le conseil et l'accompagnement centrés sur les objectifs et les ressources impliquent que les conditions suivantes soient remplies :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'observation de la situation sur la scène ; • l'accès à la scène ; • l'établissement de relations ; • l'identification des besoins ; • la présentation et l'explication de l'offre dans différentes langues. <p>Cette exigence s'applique aussi lorsque les entretiens n'ont pas lieu dans la rue mais dans des locaux prévus à cet effet.</p> <p>La documentation des activités de conseil et d'accompagnement est importante, car elle permet de garantir à la fois l'indépendance des connaissances d'une personne et l'objectivité des informations. La transcription sert également à légitimer son propre travail et aide à la reconnaissance de certaines évolutions et tendances sur la scène.</p>		
6	L'unité organisationnelle vérifie régulièrement si d'autres offres de soutien sont nécessaires.	<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. La mise en réseau notamment avec la soupe populaire, les foyers d'urgence, les services de consultation ambulatoires, les offres de thérapies résidentielles dans les addictions et les offres d'habitat protégé peut s'avérer utile.</p> <p>Voir également la base de données « Indexaddictions » d'Infodrog, qui recense les structures ambulatoires, résidentielles, semi-résidentielles, de réduction des risques et les centres spécialisés dans l'aide aux personnes toxicodépendantes ainsi que les groupes d'entraide, les associations de proches et les services dans le domaine de l'aide aux victimes, en Suisse.</p>	Liste de triage	Actuelle et exhaustive



VIII/1 Exigences de qualité : Prise de contact, conseil et accompagnement

N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
7	<p>L'unité organisationnelle règle la question de la prise en charge :</p> <ul style="list-style-type: none"> • de la clientèle mineure ; • des femmes enceintes et des futurs pères ; • de la clientèle accompagnée d'enfants mineurs. 	<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 mineur·e·s ont souvent des relations de dépendance étroite avec d'autres personnes de référence. De plus, le cadre juridique doit être strictement respecté (p. ex., responsabilité et obligation de déclaration concernant le bien de l'enfant à l'autorité de protection de l'enfant et de l'adulte). Il faut clairement définir qui a la garde parentale et si le/la client·e mineur·e est placé·e sous tutelle ou non. Voir également à ce sujet le Guide à l'usage des travailleur·euse·s sociaux de la Protection de l'enfance Suisse. • Des femmes enceintes et des futurs pères : 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. • La clientèle accompagnée d'enfants : même si un réseau de soutien pour le ou les enfants ou une tutelle est déjà en place, l'autorité de protection de l'enfant et de l'adulte (APEA) compétente devrait aussi être informée, en tenant compte de l'intérêt supérieur de l'enfant. Des règles claires assurent la sécurité du personnel et des client·e·s. Voir à ce propos par exemple 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» qui 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 (CC). 	<p>Réglementation</p> <p>Contrat</p> <p>Directives régissant la procédure de contrôle du bien de l'enfant</p>	<p>Disponible</p> <p>Mentionné dans le journal hebdomadaire</p> <p>Disponibles et connues du personnel</p>



VIII/1 Exigences de qualité : Prise de contact, conseil et accompagnement

N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
8	Le TSHM définit comment observer de manière attentive et structurée la scène de la drogue et les autres espaces publics.	Les observations structurées de la scène doivent fournir des indications permettant d'identifier les points forts de l'offre interne et de les développer. Elles peuvent être structurées par moments, par thèmes ou par propositions d'enquête.	Directives régissant la procédure Journal	Disponible et connue du personnel Actuel et exhaustif
9	La procédure à appliquer lors de situations de crise est définie et une aide de premiers secours garantie.	<p>Les collaborateur·trice·s de l'unité organisationnelle doivent 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. Voir à ce propos le processus de support B / 10 Sécurité d'exploitation, hygiène et propreté.</p> <p>La clientèle connaît également les personnes de contact importantes et dispose de l'adresse et du numéro de téléphone des services d'urgence. Les coordonnées des services d'urgence peuvent par exemple être remises sous la forme de dépliants dans plusieurs langues. Voir à ce propos le processus de support B / 11 Sécurité des client·e·s et des patient·e·s</p>	Flyer et fiche thématique pour les situations de crise	Disponibles et actualisés



VIII/2 Exigences de qualité : Remise de matériel

La remise de matériel comprend la distribution de matériel d'information, d'informations concernant une consommation impliquant moins de risques, de matériel d'injection et d'inhalation ou autres, de préservatifs, d'échantillons ou de matériel d'hygiène et de soin.

La remise de matériel dans le cadre du travail social hors murs est **significative pour la qualité**, car

- du «bon» matériel facilite la prise de contact et la réduction des risques ;
- les besoins essentiels de la clientèle doivent être satisfaits ;
- il convient de préserver les client·e·s de la misère ;
- les maladies et les nouvelles infections (VIH, hépatite, etc.) doivent être évitées.

Les buts du processus ou l'utilité de la remise de matériel dans le cadre du travail social hors murs peuvent être les suivants :

1. Les besoins physiques de base des client·e·s sont couverts.
2. Il est possible de sensibiliser la clientèle à une consommation impliquant moins de risques.
3. Des informations sont données concernant le safer sex.
4. Le risque de maladies infectieuses encouru par la clientèle est réduit.
5. La clientèle prend davantage conscience de son corps.
6. Les informations sont transmises.
7. L'établissement d'une relation est facilité.



VIII/2 Exigences de qualité : Remise de matériel

N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
1	Le TSHM définit le matériel d'information et de prévention à remettre et comment sa distribution tient compte des groupes cibles et de leurs besoins.	<p>Le matériel remis doit être actuel et daté. Il faut définir qui reçoit quoi et en quelle quantité ; un stock suffisant doit être à disposition.</p> <p>Remettre ce matériel en tenant compte des groupes cibles et de leurs besoins (p. ex. spécifique aux femmes), permet d'éviter aux client-e-s de recevoir du matériel de prévention incorrect ou inadapté. Pour s'en assurer, il est opportun que l'unité organisationnelle soit au clair sur les groupes cibles et leurs besoins en termes de matériel de prévention.</p> <p>Pour les client-e-s de langue étrangère, des explications sur le matériel remis doivent être données si nécessaire dans leur langue.</p>	<p>Degré d'application des critères professionnels</p> <p>Lignes directrices</p> <p>Liste du matériel</p>	<p>100 %</p> <p>Disponibles</p> <p>Actuelle et exhaustive</p>
2	La remise et l'échange de matériel d'injection ainsi que la remise ou la vente d'accessoires et de produits de préparation (acide ascorbique) nécessaires à cet effet sont réglementés.	<p>Dans le travail social hors murs aussi, une unité organisationnelle doit être au clair sur la question de savoir si elle entend distribuer du matériel d'injection, et si oui, à quelles conditions et dans quel cadre. Cette clarification permet de la situer dans le réseau d'aide dans le domaine des addictions. Cela permet par ailleurs de réduire la probabilité de discussions stériles et de conflits.</p> <p>Concrètement, une unité organisationnelle peut définir si elle distribue ou échange des seringues et à quelles conditions il est possible d'en « acheter » ou à partir de quand a lieu la distribution de matériel de <i>safer sniffing</i>.</p> <p>Si des seringues sont remises, les principes du <i>safer use</i> s'appliquent : seringues et aiguilles propres, cuillère, coton et filtre à usage individuel, eau propre. En outre, le matériel nécessaire tel que désinfectant, et pansements est à disposition.</p>	<p>Lignes directrices</p> <p>Application des principes du <i>safer use</i></p>	<p>Disponibles</p> <p>100%</p>



VIII/3 Exigences de qualité : Travail en réseau

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

Le travail en réseau dans le cadre du travail social hors murs 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 social hors murs peuvent être renforcées par un travail en réseau systématique.

Les buts du processus ou l'utilité du travail en réseau dans le cadre du travail social hors murs peuvent être les suivants :

1. Les chances d'une intégration sociale minimale des client·e·s sont améliorées.
2. Les compétences et les responsabilités dans le cadre du réseau de soins sont clairement définies.
3. La collaboration interdisciplinaire est garantie.
4. Les interfaces entre l'offre interne à l'institution et les offres proposées par les autres institutions sont clairement établies.



VIII/3 Exigences de qualité : Travail en réseau				
N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
1	Le TSHM assure, si nécessaire et avec leur consentement, la mise en réseau des clients avec d'autres services et prestations.	<p>Le travail en réseau avec des services de consultation ambulatoires peut par exemple s'avérer très utile pour des client-e-s que l'on rencontre souvent dans la rue et avec qui des entretiens sont fréquents.</p> <p>Voir à ce propos les exigences de qualité s'appliquant à la prise de contact, au conseil et à l'accompagnement VIII / 1.6</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>	Liste de triage	Actuelle et exhaustive
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.	<p>Les problèmes apparaissent la plupart du temps aux interfaces (p. ex. suite à un manque d'information ou à l'absence de définition des compétences entre les membres du réseau). C'est pourquoi il est nécessaire de régler la collaboration et de tenir informer la clientèle. Cela permet de fournir les prestations de façon plus efficiente dans le réseau d'aide dans le domaine des addictions.</p> <p>Les réglementations pour la collaboration interdisciplinaire peuvent concerner les domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un échange régulier d'information entre les partenaires concernés du réseau ; • une détermination commune des sites ; • la transmission d'autres offres de soutien, telles que des foyers d'urgence, des possibilités d'habitat protégé ou des offres de thérapies résidentielles dans les addictions ; • la collaboration avec les services de consultation ambulatoires, les services sociaux, les autorités de protection de l'enfance et de l'adulte ou de tutelle. <p>La coopération avec les parties prenantes se fait dans le cadre correspondant : p. ex. associations d'habitants, travail dans les quartiers, magasins, associations locales.</p> <p>La collaboration interdisciplinaire avec la police est un autre aspect important, car l'échange entre les domaines de la réduction des risques et de la répression sont délibérément encouragés. Elle peut par exemple être garantie par des canaux d'échange régionaux réguliers, auxquels participent différentes organisations du réseau d'aide dans le domaine des addictions, des représentants de la police ou des autorités régionales (services sociaux, APEA, aide et soins à domicile).</p>	<p>Documentation de déroulement dans le journal hebdomadaire ou dans le dossier client-e</p> <p>Mise en place d'une table ronde et d'une rencontre de mise en réseau</p> <p>Rapport / protocole pour le maintien de ce qui a été discuté</p>	<p>Disponible et actualisée</p> <p>Disponible et mise en œuvre documentée</p> <p>Complet, vaste et accessible à l'ensemble des participant-e-s</p>



VIII/4 Exigences de qualité : 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 le travail social hors murs 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 à l'accompagnement est garantie.
4. Les besoins des instances administratives et de financement en termes d'information sont satisfaits.



VIII/4 Exigences de qualité : Documentation

N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
1	Le TSHM détermine les cas dans lesquels un dossier client est ouvert.	La procédure ainsi que l'ouverture d'un dossier client-e sont définies, c'est-à-dire qu'il faut déterminer à quel moment un dossier est ouvert et, dans le cas où un contact initial ne débouche sur aucune autre démarche, comment il est documenté.	Règles régissant la procédure	Disponibles et appliquées
2	Les éventuels dossiers des clients contiennent les données et les documents définis par le TSHM.	En cas de besoin, les données des client-e-s suivantes peuvent être recueillies : <ul style="list-style-type: none"> Nom et prénom Numéro AVS Numéros de téléphone pour atteindre le/la client-e et les 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 	Directives et check-lists Exhaustivité des données recueillies	Disponibles Régulièrement actualisée
3	Les inscriptions portées au dossier et les rapports correspondent à la réalité des faits, sont appropriés pour le travail de l'unité organisationnelle et compréhensibles pour leurs destinataires.	Le respect des standards professionnels et la compréhensibilité s'expriment au travers des caractéristiques suivantes : <ul style="list-style-type: none"> formulations sans jugements de valeur ; distinction entre description et interprétation ; formulations adaptées aux destinataires, dans le sens de l'utilisation exclusive d'une terminologie qui est compréhensible pour ces destinataires. <p>Pour créer la confiance, la transparence et faciliter la collaboration, le dossier du/de la client-e doit être accessible, dans le respect de la confidentialité nécessaire, à toutes les personnes qui participent au conseil et à l'accompagnement. Pour les questions de confidentialité et de protection des données voir aussi les processus de support : Personnel B / 7.2 ainsi que Acquisition et entretien de l'infrastructure et du matériel B / 9.3.</p>	Contrôle dans le journal ou dans le dossier client-e Mentions descriptives et sans jugement de valeur	Pas de réclamation Disponibles et accessibles aux participant-e-s



VIII/4 Exigences de qualité : Documentation

N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
4	Le TSHM définit les données, les activités et les événements critiques à documenter.	<p>Le TSHM définit quels éléments suivants sont par exemple à documenter :</p> <ul style="list-style-type: none"> le nombre de contacts établis et / ou le nombre de client·e·s avec lequel·le·s un contact a été établi ; le nombre de consultations brèves ; les projets réalisés entre pairs et les leçons qui en ont été tirées ; le nombre d'activités visant à défendre les intérêts des personnes ; le nombre d'activités de médiation ; les entretiens avec les partenaires du réseau ; les informations quantitatives sur le matériel d'injection remis ; les événements critiques (p. ex. actes de violence, dynamique de groupe particulière, etc.) ; les faits pertinents de la scène de la drogue (p. ex. apparition de nouveaux produits, fluctuation des prix des substances illégales, commerce illégal de médicaments, émergence de nouveaux groupes de client·e·s, etc.) ; le matériel d'injection trouvé ; la consommation dans l'espace public. <p>Les chiffres clés et les activités collectés peuvent être utiles pour les rapports destinés aux instances de financement et cantonales 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 client·e·s B / 11.</p>	<p>Degré d'information</p> <p>Statistique</p> <p>Rapports annuels</p>	<p>Connu du personnel et, si nécessaire, aussi des client·e·s</p> <p>Les chiffres clés et les événements critiques sont documentés.</p> <p>Complets, actuels et disponibles pour les personnes intéressées</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