

Índice

Agradecimentos	2
Sobre o Movimento READY	3
Contexto	3
Objetivo e Público-alvo	4
Espaços Amigáveis para Jovens: O Que São e Porque São Importantes?	5
Normas Mínimas para um Espaço Amigável para Jovens	6
Salvaguarda: Princípios e Práticas Principais	9
Medição de Impacto: Mecanismos de Feedback	10
Guia de Implementação: Criação de um Espaço Amigável para Jovens	12
Conclusão	15
Lista de Verificação para Normas Mínimas	17

Agradecimentos

Autores e colaboradores: Priscilla Ama Addo, Oficial de Programas Júnior: Programa READY, Rede Global de Jovens Vivendo com HIV (Y+ Global); Modester Mangilani, Oficial Sénior de programa READY: Programa READY, Y+ Global; Angelita Silva, Gestora de Marketing e Comunicações, PATA; Wankumbu Simukonda, Consultora Técnica, PATA; Heleen Soeters, Gestora de Programas Sénior, PATA; Virgilio Suande, Assessor Sénior: Programas (READY), Frontline AIDS; e Tamar Underhill, Assessora: Programas, Frontline AIDS.

Editora: Sarah Hyde.

Design e ilustração por Garry Robson, com crédito e agradecimentos a Jane Shepherd.

Agradecimentos a todos os nossos parceiros e jovens que dedicaram o seu tempo, ideias e paixão. Gostaríamos também de agradecer à Embaixada do Reino dos Países Baixos em Maputo pelo seu generoso apoio.



Sobre o Movimento READY

O READY é um movimento de organizações lideradas por jovens e que servem jovens, que trabalham com e para os adolescentes e jovens que vivem com e que são afetados pelo HIV. Destina-se a promover a saúde e os direitos sexuais e reprodutivos e a saúde mental através de iniciativas lideradas por jovens. O READY cria uma plataforma para que os jovens assumam a liderança na defesa e promoção e no envolvimento significativo em relação ao HIV. O movimento alcança adolescentes e jovens na sua diversidade, criando resiliência e empoderando os jovens para influenciar as decisões que afetam a sua saúde e direitos sexuais e reprodutivos. O Movimento READY é liderado pela Y+ Global, com o apoio da Frontline AIDS e dos seus parceiros.



Contexto

O movimento READY foi lançado no final de 2016. Agora, após quase uma década a trabalhar com jovens, uma lição tornou-se clara: os ambientes em que os jovens acedem aos serviços são tão importantes quanto os próprios serviços.

A experiência demonstrou consistentemente que os espaços favoráveis aos jovens desempenham um papel central na criação da confiança dos jovens, oferecendo apoio personalizado e permitindo o acesso isento de estigma a cuidados de saúde e apoio psicossocial. Estes espaços são importantes porque criam ambientes acolhedores onde os jovens se sentem respeitados, incluídos e valorizados.

No entanto, avaliações recentes em várias instalações de saúde na África Oriental e Austral revelam grandes disparidades. Enquanto alguns locais oferecem salas dedicadas a adolescentes e jovens, outros contentam-se com cantos pequenos e improvisados, ou não têm qualquer espaço designado para jovens. Mesmo quando existem espaços, estes são frequentemente mal equipados, carecem de apelo visual para os jovens e não garantem adequadamente a privacidade, a confidencialidade ou um sentimento de segurança. Estas lacunas prejudicam os esforços para promover a resiliência, empoderar os jovens e fortalecer o envolvimento entre pares. Destacam também a necessidade urgente de advocacia junto dos ministérios da saúde, gestores de instalações e parceiros de implementação para que reconheçam os espaços amigos dos jovens como componentes centrais de serviços de saúde de qualidade para adolescentes – e não como adições opcionais.

Objetivo e Público-alvo

Este kit de ferramentas fornece orientações práticas sobre como estabelecer, actualizar e manter espaços adequados para jovens em instalações de saúde e outros ambientes, como centros de formação profissional e organizações comunitárias. Descreve os padrões mínimos e apresenta estudos de caso de espaços jovens bem-sucedidos em ambientes urbanos, periurbanos e rurais, bem como centros de formação profissional. Este kit de ferramentas também apresenta ferramentas acessíveis, como a tabela de avaliação de desempenho do READY to Care (PRONTO para Cuidar),¹ para apoiar o feedback contínuo e a melhoria da qualidade.

Um objetivo fundamental deste recurso é ajudar a sustentar o progresso para além dos prazos das iniciativas financiadas por doadores. Embora uma vasta experiência tenha demonstrado o valor de espaços dedicados a adolescentes e jovens, o sucesso a longo prazo depende de uma forte liderança e apropriação a nível local. O envolvimento desde o início das comunidades, redes de pares e autoridades de saúde locais aumenta a probabilidade destes espaços permanecerem funcionais, financeiramente viáveis e integrados nos sistemas nacionais de saúde.

O kit de ferramentas destina-se a prestadores de cuidados de saúde, autoridades locais, educadores de pares, gestores de instalações de saúde, implementadores de programas e organizações comunitárias empenhadas em melhorar os cuidados de saúde para adolescentes e jovens. Antes de mais nada, é um guia prático. Mas serve também como uma ferramenta de advocacia, informando os esforços para influenciar políticas nacionais e impulsionar investimentos que priorizem ambientes seguros e acessíveis, que respondem às necessidades dos jovens.

Embora desenvolvido pelos parceiros do READY, esperamos que este kit de ferramentas perdure como um recurso flexível e fácil de usar, que possa ser utilizado em diversos contextos por uma vasta gama de prestadores de serviços.

Os requisitos fundamentais para qualquer espaço amigável aos jovens incluem:

- **Privacidade e confidencialidade garantidas** para criar confiança e incentivar a procura de cuidados.
- **Uma atmosfera acolhedora e sem julgamentos** onde os jovens se sintam seguros, respeitados e livres de estigma e discriminação.
- **Áreas acessíveis e com recursos adequados**, concebidas com a participação significativa dos jovens.
- **A salvaguarda**, sendo uma responsabilidade partilhada pelos funcionários e os prestadores de serviços para proteger o bem-estar, a segurança e os direitos dos jovens, é essencial para criar confiança e garantir que os adolescentes e jovens se sintam respeitados, protegidos e capazes de procurar apoio sem receio.
- **Pessoal formado e educadores de pares** que compreendem as necessidades dos adolescentes e jovens e que defendem padrões adequados à juventude.
- **Flexibilidade para adaptar-se ao contexto** de modo que cada espaço reflita as realidades locais, as normas culturais, os recursos disponíveis e as prioridades identificadas pelos próprios jovens.



Ao incorporar estes princípios na prática rotineira, os sistemas de saúde podem criar espaços sustentáveis e significativos que melhoram o bem-estar dos adolescentes e a qualidade geral dos cuidados.

Espaços Amigáveis para Jovens: O Que São e Porque São Importantes?

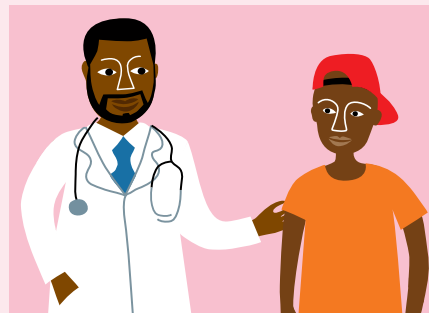
Apesar de alguns progressos nos últimos anos, os jovens na África Subsaariana – em particular as mulheres jovens e as raparigas adolescentes – continuam a ser desproporcionalmente afetados pelo HIV.² Em contextos onde a sexualidade dos jovens é vista como sensível ou tabu, as comunidades podem estar reticentes em reconhecer ou discutir a saúde e os direitos sexuais e reprodutivos dos jovens. Como resultado, os adolescentes e jovens enfrentam frequentemente estigma e discriminação ao procurarem aceder a cuidados e informação sobre a saúde sexual e reprodutiva. E para aqueles adolescentes e jovens que vivem com e que são afetados por HIV, este estigma é ainda maior.

Neste contexto, um espaço amigável aos jovens – um ambiente onde adolescentes e jovens possam aceder a serviços, informação, apoio de pares e aconselhamento sem receio de discriminação, julgamento ou assédio – é crucial. As características principais são o respeito, a confidencialidade, a inclusão e um sentimento de pertença. Em ambientes de cuidados de saúde, estes espaços assumem frequentemente a forma de um canto para jovens ou de uma sala dedicada numa unidade sanitária, que é separada dos serviços para adultos.

Um espaço amigável para jovens pode ser estabelecido mesmo em locais remotos e/ou com recursos limitados. Nem sempre se trata de uma sala física e fixa – pode ser um espaço móvel ou temporário concebido para aproximar os serviços dos adolescentes e jovens, especialmente em áreas rurais de difícil acesso.

Os espaços amigáveis aos jovens são importantes porque:

- 1. Mantêm a confidencialidade e reduzem o estigma:** As áreas exclusivas para jovens garantem a privacidade, facilitando discussões abertas e confiantes sobre tópicos sensíveis entre os jovens e os prestadores de cuidados de saúde. Isto é especialmente importante para adolescentes que vivem com HIV e/ou que procuram cuidados de saúde sexual e reprodutiva, e que muitas vezes temem ser julgados.
- 2. Promovem a confiança e a segurança emocional:** Livres de discriminação ou assédio, estes espaços incentivam os jovens a partilhar as suas preocupações e a criar relações de apoio com os prestadores de serviços e os seus pares.
- 3. Aumentam a adoção dos serviços:** Espaços dedicados permitem que os adolescentes relaxem e acedam a informações e produtos, como os preservativos. Os jovens também regressam aos serviços com mais frequência. Sem estes espaços, as longas filas, a falta de privacidade e o estigma podem desencorajá-los a procurar cuidados.
- 4. Promovem a participação e a responsabilização dos jovens:** Espaços adequados aos jovens criam locais para que os educadores de pares envolvam os jovens. Quando associados a ferramentas de monitorização, como a tabela de desempenho do READY to Care, estes espaços reforçam os ciclos de feedback e a melhoria da qualidade impulsionada pelos jovens.



Adolescentes e jovens Entendemos o termo 'amigo dos jovens' como algo que é sensível e receptivo às necessidades únicas de adolescentes e jovens (tipicamente entre os 10 e os 24 anos).

Normas Mínimas para um Espaço Amigável para Jovens

Seguem-se abaixo os elementos mínimos sugeridos que cada espaço deve incluir, juntamente com uma breve explicação sobre a importância de cada elemento. Estas normas podem ser adaptadas à dimensão e ao contexto da unidade sanitária ou da configuração móvel. Todos os padrões devem estar alinhados com os princípios de salvaguarda (ver página 9) e os valores de “não causar dano” dos prestadores de cuidados de saúde, priorizando a segurança emocional e psicológica, a privacidade e a confidencialidade. Grande parte do conteúdo abaixo é adaptado do documento READY+ sobre Serviços Amigos dos Jovens.³

1 Área de consulta confidencial

- **Descrição:** Uma sala privada ou com divisória onde os jovens podem falar com prestadores de serviços ou educadores de pares sem serem ouvidos.
- **Porque é importante:** A confidencialidade reduz o receio de estigma e incentiva a abertura. As avaliações de ambientes de cuidados de saúde constataram que os jovens não gostavam de partilhar salas de espera com adultos, pois não conseguiam discutir assuntos livremente.

2 Ambiente acolhedor e amigável aos jovens

- **Descrição:** O espaço deve ser acolhedor e convidativo, com cores quentes ou neutras e mobiliário confortável e adaptável, que se possa deslocar para se adequar às sessões que decorrem. Os prestadores de serviços devem receber os jovens com um sorriso.
- **Porque é importante:** Uma atmosfera acolhedora ajuda os jovens a relaxar e a sentirem-se valorizados. Ambientes excessivamente clínicos podem ser intimidantes e desencorajar o envolvimento.

3 Decoração neutra

- **Descrição:** Deve ser utilizada uma decoração neutra. É preferível evitar imagens sobrecarregadas, confusas ou cores contrastantes – especialmente tons intensos ou brilhantes como o vermelho – que podem sobreestimar as pessoas ou desencadear traumas ou angústia.
- **Porque é importante:** Os cuidados informados pelo trauma enfatizam que uma decoração neutra pode criar ambientes onde nos sentimos emocionalmente seguros, calmos e apoiados.⁴

4 Sinalização clara e informação acessível

- **Descrição:** Deve se instalar sinalização para saídas e casas de banho, bem como fornecer recursos em linguagem clara com pictogramas/imagens. A informação deve ser disponibilizada nas línguas locais. Sempre que possível, devem ser incluídos pontos de entrada e saída discretos para respeitar a privacidade dos jovens.
- **Porque é importante:** Sinalização clara permite que os jovens naveguem no espaço de forma independente, melhorando a sua confiança e acessibilidade. Fornecer informação nas línguas locais permite que os jovens que falam línguas indígenas ou marginalizadas possam aceder aos serviços de modo equitativo.

5 Inclusividade e acessibilidade física

- **Descrição:** O espaço deve acomodar dispositivos de mobilidade e incluir rampas, corrimãos e passagens largas. Os prestadores de serviços devem ser formados para compreender e respeitar os diversos contextos culturais dos utentes/pacientes, para além de falarem as línguas locais.
- **Porque é importante:** Uma disposição inclusiva permite que todos os jovens, incluindo aqueles com deficiências ou de culturas diversas, se sintam seguros e respeitados.

6 Salas privadas para pausas ou áreas tranquilas

- **Descrição:** Uma área dentro do espaço onde os adolescentes podem fazer uma pausa, descansar ou reflectir num ambiente calmo e de apoio.
- **Porque é importante:** Alguns adolescentes e jovens podem precisar de uma área tranquila para regular as suas emoções ou recuperar de discussões que desencadeiam uma forte resposta emocional.

7 Abastecimentos e produtos essenciais

- **Descrição:** Cada espaço deve ser equipado com um pacote mínimo de produtos essenciais para melhorar a saúde, a higiene e o bem-estar psicossocial. Estes incluem produtos de saúde sexual e reprodutiva, como preservativos, produtos menstruais, testes de gravidez e contraceptivos; artigos de saúde básicos, como kits de primeiros socorros, luvas, analgésicos e ferramentas de rastreio de saúde mental; e materiais de informação, educação e comunicação (IEC). Deve ser fornecido acesso a água potável corrente, caixotes do lixo e desinfetantes.
- **Porque é importante:** Um fornecimento adequado de produtos ajuda a garantir que os serviços sejam acessíveis, seguros e adequados às necessidades dos jovens, reduzindo as barreiras ao acesso e promovendo a dignidade, especialmente para raparigas e jovens mulheres.

8 Materiais e recursos adequados para jovens

- **Descrição:** Devem ser fornecidos cartazes sobre direitos humanos e direitos sexuais e reprodutivos, folhetos, banda desenhada, jogos, ferramentas de autocuidados, preservativos e produtos de higiene. Os materiais devem estar disponíveis em várias línguas, sempre que possível.
- **Porque é importante:** Os cantos para jovens, com uma variedade de cartazes e folhetos, tornam o espaço educativo e envolvente. Estes materiais incentivam os jovens a adquirir conhecimentos, ao mesmo tempo que promovem práticas seguras.

9 Apoio entre pares e formação do pessoal

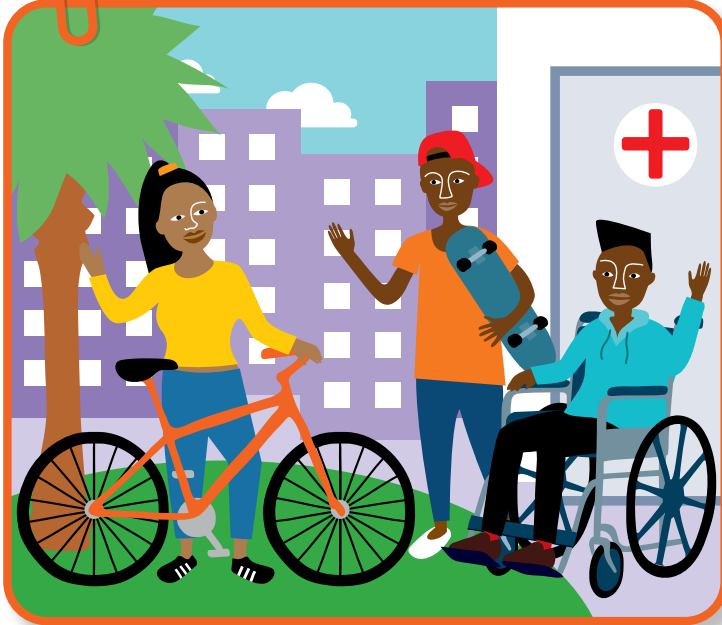
- **Descrição:** Deve-se recrutar educadores de pares para prestar aconselhamento e apoio. Todo o pessoal e voluntários devem ser formados em princípios de salvaguarda, cuidados informados pelo trauma, confidencialidade, sensibilidade cultural e envolvimento significativo dos jovens.
- **Porque é importante:** Os educadores de pares ajudam os jovens a sentirem-se compreendidos: os participantes nos grupos focais do READY apreciaram que os educadores de pares visitassem as comunidades e facilitassem o apoio em grupo. A formação em salvaguarda ajuda o pessoal a identificar e responder a riscos como abuso ou exploração, de modo que todas as interações protejam a privacidade, a dignidade e o bem-estar dos jovens. A formação informada por conhecimentos de trauma pode ajudar a garantir que os prestadores de serviços sejam de confiança e a promover um sentimento de empoderamento.

10 Mecanismos de participação e feedback

- **Descrição:** Devem ser disponibilizadas caixas de sugestões, formulários de feedback e/ou pesquisas digitais. Adicionalmente, devem realizar-se encontros de jovens para criar uma oportunidade para que os jovens discutam melhorias.
- **Porque é importante:** Envolver os jovens na criação e na melhoria contínua fomenta o sentido de pertencer e garante que o espaço responda às suas necessidades.

ESTUDO DE CASO

Espaço Amigável para Jovens numa Unidade Sanitária Urbana na África Austral



Um importante hospital público criou um espaço dedicado e acolhedor para jovens que oferece **conforto, privacidade e um sentimento de pertença**. Para tornar os serviços acessíveis, a maioria das actividades para os adolescentes e jovens são programadas para o fim de semana, altura em que não têm que se misturar com adultos. Esta abordagem ajuda a reduzir o estigma, encurta os tempos de espera e cria uma atmosfera mais calma para os jovens. Os jovens reúnem-se numa área exterior espaçosa e à sombra. Este local serve como um ambiente descontraído e acolhedor onde podem participar em grupos de apoio entre pares. O aconselhamento individual decorre nas instalações de saúde.

- As salas estão dispostas de forma a **garantir privacidade e confidencialidade**, permitindo que os jovens se expressem abertamente. Os conselheiros prestam apoio na adesão ao tratamento do HIV, cuidados psicossociais e encaminhamentos.
 - Ao combinar um espaço social convidativo no exterior com áreas de aconselhamento privadas no interior, a instalação cria um ambiente que é **respeitoso e sensível** às necessidades dos adolescentes.
 - Os jovens relatam consistentemente sentir-se **bem-vindos, ouvidos e apoiados** pelos colegas e prestadores de serviços.
 - Durante uma avaliação liderada por jovens, os jovens que vivem com HIV classificaram a instalação com 85%.
- ✓ *Isto demonstra como uma unidade sanitária urbana pode adaptar o seu espaço físico, a marcação de consultas e as práticas dos prestadores de serviços para criar um ambiente acolhedor para os jovens que promova a dignidade, a confiança e a procura contínua de cuidados entre os adolescentes.*

Salvaguarda: Princípios e Práticas Principais

Criar um espaço acolhedor para jovens não significa apenas considerar o conforto, o design e a acessibilidade – requer práticas intencionais de salvaguarda que protejam activamente os jovens de danos, exploração, abuso e discriminação. As instalações de saúde devem garantir que o ambiente, o comportamento do pessoal e os processos de prestação de cuidados salvaguardem a segurança, a dignidade e os direitos dos jovens em todos os momentos. A salvaguarda é a responsabilidade de todos.

Princípios de Salvaguarda para Espaços Amigáveis para Jovens

- **Inclusivo:** Todos os adolescentes e jovens têm o direito de ser tratados com dignidade e respeito e de viver livres de estigma e discriminação. Este direito fundamental aplica-se independentemente do género, idade, deficiência, estado de saúde ou de HIV, orientação sexual, trabalho sexual ou consumo de drogas, religião, etnia, convicções políticas ou origem socioeconómica.
- **Orientados por género, poder e inclusão social:** As abordagens de salvaguarda devem reconhecer as formas como os desequilíbrios de poder aumentam a vulnerabilidade e o risco dos indivíduos, especialmente no que diz respeito à exploração, abuso e assédio sexual. As abordagens eficazes trabalham activamente para alterar as dinâmicas de poder e prevenir o abuso de autoridade.
- **Sensível ao contexto:** Os riscos de salvaguarda variam entre contextos, culturas e comunidades. Portanto, as estratégias de prevenção, mitigação e resposta devem ser adaptadas às realidades locais, às experiências de adolescentes e jovens, e às normas sociais dentro das comunidades.
- **Não causar dano:** Todas as actividades devem ser avaliadas quanto a riscos potenciais, com medidas claras delineadas para prevenir danos não intencionais. A segurança e o bem-estar devem orientar todas as tomadas de decisão, incluindo a gestão de casos e a adaptação de programas.
- **Responsabilidade partilhada:** A salvaguarda não pode ser delegada a uma única pessoa. Todos – prestadores de cuidados de saúde, educadores de pares, gestores de instalações e parceiros comunitários – têm um papel a desempenhar na prevenção de abusos e na promoção de um ambiente seguro.
- **Respeitar a confidencialidade:** Os jovens têm o direito de escolher que informação pessoal partilham e com quem. A confidencialidade deve ser mantida, a menos que haja consentimento informado ou risco imediato de dano. As violações de confidencialidade podem expor os jovens à violência, ao estigma ou à exploração.
- **Tolerância zero para a inação:** As preocupações com a salvaguarda nunca devem ser ignoradas, minimizadas ou encobertas. Respostas tardias ou inadequadas colocam os jovens em maior risco e prejudicam a confiança.
- **Centrado no sobrevivente:** Se ocorrer abuso ou exploração, os direitos, necessidades, desejos e segurança do sobrevivente/vítima devem orientar todos os passos da resposta. O apoio deve empoderar, ser respeitoso e concebido para minimizar traumas adicionais.



Como a salvaguarda se aplica na prática

Num espaço amigável aos jovens, os princípios de protecção delineados acima traduzem-se em práticas claras, visíveis e quotidianas, incluindo:

- **Espaço físico:** Salas de consulta privadas, isolamento de som ou divisórias, e áreas de espera adequadas para jovens. Informações sobre salvaguarda – destinadas a adolescentes e jovens – estão exibidas em destaque.
- **Prestação confidencial de serviços:** Os funcionários falam discretamente, guardam os registos em segurança e não discutem informações sensíveis em áreas partilhadas.
- **Canais de denúncia claros e adequados para jovens:** Cartazes, caixas de sugestões, números de telefone de apoio ou opções digitais explicam como os jovens podem comunicar as suas preocupações de forma confidencial.
- **Pessoal bem preparado para proteger os jovens:** Todos os prestadores de serviços, educadores de pares e voluntários recebem formação em salvaguarda e compreendem como identificar, prevenir e responder a riscos.
- **Apoio seguro e ético entre pares:** Os educadores de pares são formados para manter limites, respeitar a confidencialidade dos jovens e seguir os procedimentos de encaminhamento para qualquer preocupação de salvaguarda.
- **Gestão proactiva de riscos:** Avaliações regulares dos espaços físicos, do comportamento do pessoal e dos processos de prestação de serviços identificam e reduzem os riscos.
- **Interações respeitosas e baseadas em direitos:** Os prestadores de serviços utilizam linguagem sem julgamentos, respeitam as diversas identidades dos jovens e previnem comportamentos discriminatórios ou estigmatizantes.
- **Mecanismos de encaminhamento robustos:** Existem ligações claras para apoio psicossocial, serviços jurídicos, intervenientes na protecção de crianças e sistemas de resposta à violência baseada no género.
- **Envolvimento de jovens:** Adolescentes e jovens ajudam a conceber mensagens de protecção, a rever sistemas e a identificar barreiras para se sentirem seguros e respeitados.
- **Responsabilização em toda a unidade sanitária:** As responsabilidades de salvaguarda são atribuídas, monitorizadas e integradas nos processos de supervisão de rotina e de melhoria da qualidade.

Medição de Impacto: Mecanismos de Feedback

Para compreender se um espaço amigo dos jovens está genuinamente a satisfazer as necessidades dos adolescentes e jovens e a criar um impacto positivo, é essencial haver **mecanismos de feedback eficazes**. Isto permite que os jovens e prestadores de cuidados de saúde partilhem as suas experiências, preocupações e ideias, garantindo que os serviços se mantêm receptivo, amigáveis aos jovens e livres de estigma.

Os mecanismos de feedback não só ajudam a identificar lacunas e desafios, mas também fortalecem a responsabilização entre as unidades sanitárias e as comunidades que servem. O feedback regular gera um ciclo de melhoria contínua, em que as contribuições/vozes dos jovens orientam o desenho e a qualidade dos serviços.

Isto inclui, mas não se limita a:

- **Caixas de sugestões e pesquisas digitais:** Devem existir caixas de sugestões anónimas no espaço amigo dos jovens ou Tablets utilizadas para pesquisas eletrónicas. Estas ferramentas devem ser acessíveis a jovens com deficiências visuais, auditivas ou físicas para lhes permitir dar um retorno de informação.
- **Tabela de Avaliação do Desempenho do READY to Care:** Uma ferramenta inovadora de responsabilização desenvolvida no âmbito do programa READY+ para recolher feedback diretamente dos jovens e dos prestadores de serviços.
- **Grupos de aconselhamento para jovens:** Reuniões regulares com os educadores de pares e os clientes podem ajudar a interpretar o feedback recebido e a planear melhorias.
- **Grupos focais regulares:** Discussões em pequenos grupos podem ajudar os participantes a explorar questões em profundidade. A participação deve ser voluntária e as discussões facilitadas de maneira segura e respeitosa.
- **Entrevistas de saída:** Entrevistas breves, realizadas imediatamente após os jovens terem acedido aos cuidados de saúde, podem recolher feedback em tempo real sobre o espaço e os serviços.

ESTUDO DE CASO

Espaço Amigável para Jovens numa Unidades Sanitária Rural na África Austral



Uma unidade sanitária rural num distrito remoto estabeleceu um espaço amigável para jovens que oferece aos adolescentes serviços **acessíveis, respeitosos e confidenciais**, apesar dos recursos limitados. A clínica atende um grupo pequeno mas diversificado de adolescentes e jovens a viver com HIV. Mantém horários de funcionamento flexíveis, garantindo que um enfermeiro, ou prestador de serviços qualificado, esteja sempre disponível para prestar cuidados. Uma sala dedicada funciona como o canto do adolescente. Este espaço é acessível a cadeiras de rodas e está abastecido com uma gama completa de produtos de saúde sexual e reprodutiva.

A equipa garante a disponibilidade constante de abastecimentos, visto que as rupturas de stock e distâncias longas de deslocação são barreiras aos cuidados. Informações sobre a saúde reprodutiva e autocuidados estão expostas à vista. Um educador de pares treinado ajuda a criar uma **atmosfera acolhedora e sem julgamentos**.

- Os adolescentes dizem que se sentem ouvidos, tratados com respeito e capazes de fazer perguntas. Os prestadores garantem a privacidade durante as consultas e oferecem explicações claras.
- A instalação incorpora actividades envolventes como jogos ao ar livre, música e discussões de grupo facilitadas. Isto fomenta um sentido de comunidade, reduz o estigma e torna as visitas à clínica menos intimidantes.
- Durante uma avaliação recente liderada por jovens, a instalação obteve uma nota de 81%.

✓ *Isto ilustra como mesmo as pequenas unidades sanitárias rurais podem criar espaços amigável para jovens combinando um espaço físico dedicado, prestação de serviços flexível, pessoal de apoio e oportunidades de interação entre pares.*

Guia de Implementação: Criação de um Espaço Amigável para Jovens



Este guia prático, passo a passo, descreve como estabelecer ou melhorar um espaço amigável para jovens numa unidade sanitária. Os passos devem ser adaptados ao contexto e aos recursos disponíveis.

1 Realizar uma Avaliação de Necessidades e Envolver as Partes Interessadas

- **Rever políticas e normas nacionais:** Verifique as diretrizes nacionais e subnacionais sobre serviços adaptados aos jovens, direitos e saúde sexual e reprodutiva, e espaços seguros. Isto garante o alinhamento e identifica quaisquer requisitos obrigatórios antes do planeamento.
- **Consultar os jovens, educadores de pares e prestadores de serviços:** Facilite workshops ou pesquisas para compreender o que os adolescentes e jovens necessitam e aquilo que valorizam num espaço amigável aos jovens. Envolver uma gama diversificada de grupos de jovens, incluindo aqueles que podem enfrentar barreiras adicionais no acesso aos serviços (por exemplo, devido ao género, deficiência ou marginalização social) para garantir que o espaço seja inclusivo.
- **Avaliar a infraestrutura da unidade sanitária:** Em consulta com os gestores da unidade sanitária, identificar salas ou cantos disponíveis que possam ser utilizados. Além disso, verifique a acessibilidade, a privacidade e a proximidade dos serviços.
- **Coordenar com a gestão e os ministérios:** Obter o apoio dos gestores das instalações e alinhar os planos com as diretrizes do ministério da saúde e as políticas nacionais de juventude. Verificar se existe uma linha orçamental para a unidade sanitária.

2 Co-Criação do Espaço

- **Desenvolver um plano com o envolvimento significativo dos jovens:** Desenhar plantas baixas e – em colaboração com adolescentes e jovens – decidir sobre as cores, decoração, mobiliário e sinalização. Forneça pelo menos uma área confidencial para aconselhamento.
- **Orçamento para renovações:** Estime os custos de pintura, cortinas, divisórias móveis, almofadas, cadeiras, arrumação e materiais. Inclua orçamento para a manutenção.
- **Discutir as implicações orçamentais com as partes interessadas:** Envolver os gestores de instalações, parceiros e doadores desde o início para identificar os recursos disponíveis e explorar opções de financiamento. Priorize as actualizações essenciais primeiro e planeie melhorias faseadas, se os fundos permitirem.
- **Materiais de origem local:** Utilize mobiliário e materiais disponíveis localmente para promover a sustentabilidade. Envolver artistas locais ou jovens na criação de murais.

3 Estabelecer o Ambiente

- **Preparar o espaço físico:** Pinte as paredes com cores neutras ou calmas, instale assentos confortáveis e almofadas, e disponibilize mobiliário flexível para discussões em grupo e zonas tranquilas. Adicione trabalhos artísticos para criar uma atmosfera acolhedora.
- **Garantir a privacidade:** Utilize biombos, cortinas ou divisórias para separar o espaço da clínica principal. Disponibilize uma sala ou um canto para aconselhamento privado.
- **Instalar sinalização clara:** Marque os espaços e assinale as saídas, casas de banho e recursos, utilizando símbolos e línguas que sejam compreendidos pelos jovens que utilizam o serviço.
- **Ponha à vista cartazes e recursos:** Forneça informações sobre saúde e direitos sexuais e reprodutivos, saúde mental e violência sexual e de género, encaminhamentos, direitos dos jovens e protecção, incluindo materiais como os folhetos informativos do READY to Care. Forneça materiais em várias línguas e considere formatos áudio ou altamente visuais para adolescentes e jovens com baixos níveis de literacia. Finalmente, certifique-se de que produtos essenciais estejam disponíveis, incluindo preservativos, produtos de higiene feminina e kits de autocuidados.
- **Proporcione diversões:** Se possível, inclua uma TV ou rádio para vídeos educativos e entretenimento, e ofereça jogos para estimular o envolvimento.

4 Formação e Apoio aos Prestadores de Serviços e aos Educadores de Pares

- **Reforço de Capacidades:** Formar os prestadores de cuidados de saúde, educadores de pares e voluntários em confidencialidade, participação juvenil, protecção e comunicação inclusiva. Enfatize a importância de acolher os jovens, ouvir sem julgar e respeitar a sua privacidade. Para mais orientações, consulte os recursos e ferramentas citados na página 18.
- **Língua e acessibilidade:** Certifique-se de que os prestadores de serviços consigam comunicar nas línguas faladas pelos jovens que acedem aos serviços, cuidados e apoio. Fornecer interpretação, incluindo língua gestual, sempre que necessário.
- **Educadores de pares:** Recrutar e orientar educadores de pares para facilitar as actividades de grupo, o aconselhamento e o preenchimento da tabela de avaliação.

5 Lançar e Promover o Espaço

- **Organizar um evento de inauguração:** Convide os jovens, pais/cuidadores, líderes comunitários e as partes interessadas para lançar o espaço. Utilize o evento para sensibilizar a comunidade, apresentar os recursos e explicar como aceder aos serviços. Aborde quaisquer preocupações e destaque os benefícios para a melhoria da saúde dos adolescentes e a manutenção da confidencialidade.
- **Realizar divulgação:** Utilize as redes sociais e/ou reuniões comunitárias para informar os jovens sobre o novo espaço. Envolver os educadores de pares para divulgar a mensagem.

6 Operar e Manter o Espaço

- **Otimizar as operações diárias:** Estabelecer horários de funcionamento convenientes para os estudantes. Certifique-se de que um membro da equipa treinado ou um educador de pares esteja sempre disponível. Mantenha o nível de higiene e reabasteça os abastecimentos regularmente.
- **Integrar serviços:** Faça ligações entre o espaço e os cuidados de saúde sexual e reprodutiva, os serviços de HIV e apoio de saúde mental para que os jovens possam aceder a vários serviços numa só visita.
- **Considere a língua:** Ofereça materiais e serviços nas línguas locais. Forneça tradução ou interpretação para os que falam línguas minoritárias e verifique se os materiais escritos são culturalmente apropriados. Certifique-se de que estes materiais sejam acessíveis a jovens com deficiências visuais ou auditivas. Treine os prestadores de serviços para usarem linguagem e pronomes inclusivos, e para que evitem fazer suposições sobre a identidade ou experiência dos jovens. Utilize linguagem simples e apoios visuais para adolescentes e jovens com literacia limitada.

7 Recolher Feedback e Adaptar

- **Estabelecer sistemas de feedback regulares:** Criar várias vias para que os jovens e os prestadores de serviços partilhem as suas experiências, preocupações e sugestões. Isto pode incluir caixas de sugestões, pesquisas digitais, tabelas de avaliação de desempenho, discussões em grupo focal e grupos consultivos de jovens.
- **Documentar e partilhar o feedback:** Registe as lições aprendidas, os desafios, as inovações e partilhe-os com outras instalações, partes interessadas da comunidade e parceiros para fortalecer a programação e promover a responsabilização.



Conclusão

Os espaços acolhedores para jovens são centrais para o bem-estar e a saúde dos adolescentes e jovens. Ter um espaço designado onde os jovens possam recorrer aos cuidados de saúde, à informação e ao apoio psicossocial – onde se sintam bem-vindos e não julgados por quem são – é essencial. Este pode ser um espaço simples onde os adolescentes e jovens se sintam seguros e respeitados. Em contextos de poucos recursos, pode ser um canto privado de uma divisão ou um espaço móvel, especialmente em áreas rurais de difícil acesso.

Estes espaços são importantes porque criam ambientes sem estigma, onde os jovens se sentem respeitados, incluídos e valorizados. Fazem uma enorme diferença na experiência dos jovens no acesso aos serviços de saúde, melhorando a qualidade dos cuidados e aumentando a aceitação destes serviços. É agora o momento de reconhecer os espaços amigáveis para jovens como sendo componentes centrais dos cuidados de saúde dos adolescentes, e não como extras opcionais. Os benefícios são numerosos: não só para o bem-estar dos jovens, mas também para os resultados da saúde pública.

Uma forte apropriação e liderança local pode ajudar a sustentar um espaço amigável para jovens. Ao envolver as comunidades, redes de pares e autoridades de saúde locais, estes espaços valiosos têm maior probabilidade de serem integrados nos sistemas nacionais de saúde, perdurando assim para além do apoio dos doadores.

ESTUDO DE CASO

Espaço Amigável para Jovens num Centro de Formação Profissional na África Austral



Um centro de formação profissional numa área periurbana estabeleceu um espaço amigável para jovens para que os estagiários possam aceder a cuidados de saúde sexual e reprodutiva e apoio de saúde mental num **ambiente familiar e livre de estigma**. Inicialmente, o centro dependia de um pequeno canto improvisado para actividades juvenis, que oferecia privacidade e conforto mínimo. No entanto, o espaço foi gradualmente modernizado, apesar dos recursos limitados. Murais, ecrãs de privacidade, assentos confortáveis e materiais informativos destinados aos jovens, transformaram a área num ambiente acolhedor e funcional.

- O espaço funciona agora como um centro de bem-estar holístico para os estagiários, oferecendo um modelo de cuidados de “tudo num balcão único”. Os jovens podem socializar, participar em sessões lideradas por pares sobre saúde e direitos sexuais e reprodutivos e competências para a vida, aceder a serviços de HIV e preservativos, e juntar-se a discussões de grupo facilitadas sobre o bem-estar. A combinação de serviços recreativos, educativos e clínicos ajuda a normalizar a procura de cuidados e melhora o bem-estar dos jovens.
- **O envolvimento de pares** tem sido fundamental para o sucesso do centro. Os pares ajudaram a conceber o espaço, a mobilizar os estagiários e a prestar serviços adaptados aos jovens, aumentando a confiança e a aceitação. A visibilidade e a ‘imagem de marca’ orientada para os jovens em todo o centro também ajudaram a tornar o espaço reconhecível e acessível.



Este estudo de caso demonstra como a participação dos jovens, melhorias de baixo custo e adaptação contínua podem criar um espaço sustentável e favorável aos jovens num contexto educacional.

ESTUDO DE CASO

Espaço Amigável para Jovens numa Unidade Sanitária Periurbana na África Austral



Uma clínica periurbana que serve uma população em rápido crescimento nos arredores de uma grande cidade desenvolveu um espaço abrangente e amigável para jovens, concebido para satisfazer as diversas necessidades dos adolescentes. Com milhares de jovens na sua área de cobertura, a instalação oferece um pacote completo de serviços adaptados aos jovens num só local, permitindo que estes acedam ao apoio de que necessitam. Preservativos, apoio de saúde mental, serviços de HIV e contraceção estão disponíveis a qualquer momento durante a semana, **proporcionando flexibilidade aos jovens.**

- A clínica dispõe de um espaço dedicado e amigável para jovens, onde se encontra informação sobre a saúde e direitos sexuais e reprodutivos.
- Os contactos de linhas de apoio gratuitas estão em destaque para que os jovens possam aceder a apoio adicional.
- Um dispensador de preservativos de fabrico local permite que os adolescentes retirem discretamente a quantidade de que necessitam, sem estigma ou controlo.
- Sinalização clara orienta os jovens pelas instalações e reforça um ambiente acolhedor.
- O espaço amigável para jovens é apoiado por profissionais formados que garantem confidencialidade, respeito e cuidados sem julgamentos.
- Os adolescentes relatam consistentemente sentir-se reconhecidos, apoiados e capazes de procurar serviços de forma segura e confortável.
- Durante uma recente avaliação liderada por jovens, a instalação recebeu uma pontuação de 82% na tabela de avaliação.



Este estudo de caso demonstra como uma unidade periurbana pode maximizar o seu espaço físico e oferecer serviços integrados para prestar cuidados de qualidade a adolescentes.

READY to care
Improving health services for young people living with HIV

Thank you for picking up this leaflet. We want to share with you some of the things you can do to help young people living with HIV feel more comfortable and supported in health services.

Living with HIV presents young people with many challenges and we have lots of questions about our future. You are the adults in our lives who can make a big difference in how we cope and how we stay happy, healthy and safe.

Scorecard

We have committed to providing adolescent and youth-friendly health services at this health facility. If you are between the ages of 10-24 years, please complete this survey. Your responses will help us to improve our services. This survey is anonymous – you don't have to write your name. This is your opportunity to share your experiences.

	Always	Mostly	Sometimes	Never
1 Health providers greet me with a SMILE.				
2 Health providers show me that they believe I can live a full and happy life, have healthy relationships, and have a family of my own.				
3 Health providers listen to my questions without judgement.				
4 Health providers provide me with answers that are positive and give me hope.				
5 Even when health providers are busy they give me time to talk.				
6 Health providers explain things clearly and make sure I understand everything and can make my own choices.				
7 Health providers treat me with respect and don't talk about me with others.				
8 Health providers respect my privacy and will speak to me in a confidential space.				
9 Health providers make appointments quick and smooth so I am not waiting around.				
10 Health providers are fair to me and do not allow older clients to jump the queue ahead of me unnecessarily.				
11 Health providers find ways to make sure that I do not have to visit the clinic too often and that I get the range of services I need.				
12 Health providers do not behave inappropriately – they don't flirt with me, gossip about me or insult me.				
13 Health providers make sure that the medication they give me is correct, not expired and they explain to me what I need to know to be able to take it.				
14 Health providers do not burden me with any stress they may be feeling.				
15 Health providers care about me and make me feel cared for, understood and protected.				

Lista de Verificação para Normas Mínimas



Utilize esta lista de verificação para garantir que o seu espaço cumpre os requisitos mínimos. Marque os itens como concluídos (✓) ou em progresso (➤).

Acessibilidade e Inclusão

- Sinalização clara e visível em línguas locais (com pictogramas, quando útil)
- Acessível a uma gama diversificada de jovens, incluindo pessoas com deficiência
- Casas de banho seguras e limpas (sensíveis ao género, sempre que possível)
- Horário de serviço flexível que se adapta à agenda dos jovens

Ambiente

- Serviços básicos (água corrente, boa iluminação e higiene)
- Assentos confortáveis e disposição acolhedora
- Materiais dedicados à recreação e ao envolvimento (jogos, livros, arte e murais contextualmente apropriados)
- 'Imagem de marca' orientada para os jovens e materiais visíveis e adequados aos jovens
- Cores e decoração quentes ou neutras

Participação e feedback dos Jovens

- Jovens envolvidos no planeamento, design e criação e tomada de decisões
- Mecanismos de feedback disponíveis e utilizados (tabela de avaliação, caixa de sugestões e grupo consultivo)

Informação

- Materiais actualizados de IEC sobre a saúde e direitos sexuais e reprodutivos, HIV, saúde mental e direitos
- Detalhes dos contactos para linhas de apoio ou apoio de emergência, exibidos em destaque
- Instruções claras sobre como pedir ajuda ou reportar quaisquer preocupações

Privacidade e Protecção

- Área privada para consultas confidenciais
- Procedimentos claros para salvaguarda e protecção
- Área tranquila/de descanso disponível
- Vias de encaminhamento claras para serviços clínicos, psicossociais, comunitários, sociais e de protecção

Serviços e Abastecimentos

- Disponibilidade consistente de abastecimentos de produtos de saúde sexual e reprodutiva, como produtos de higiene menstrual, preservativos, contraceptivos, autotestes, profilaxia pré-exposição e profilaxia pós-exposição
- Apoio e aconselhamento em saúde mental disponíveis

Pessoal e Conduta

- Pessoal formado em comunicação amigável para jovens e sem julgamentos
- Educadores de pares disponíveis e activamente envolvidos
- Pessoal e educadores de pares formados em salvaguarda, cuidados informados sobre trauma e sensibilidade cultural

REFERÊNCIAS

1. Y+ Global e READY+ (2018), READY to Care Scorecard (PRONTO para Cuidar, Tabela de Avaliação de Desempenho). Disponível em: <https://readymovement.org/resources/ready-to-care/>
2. ONUSIDA (2025), Atualização Global sobre a SIDA 2025. Disponível em: https://www.unaids.org/sites/default/files/2025-07/2025-global-aids-update-JC3153_en.pdf
3. Frontline AIDS e READY+ (2019), Serviços Amigos dos Jovens. Disponível em: <https://frontlineaids.org/wp-content/uploads/2019/11/READY-A4-Youth-friendly-services-briefing-FINAL-web-ready-single-pages.pdf>
4. Conselho Nacional para a Saúde Comportamental (2018), Recomendações para o Design Informado pelo Trauma. Disponível em: <https://healingattention.org/wp-content/uploads/Trauma-Informed-Design-Summary.pdf>. Ver também Clinical Advisor (2024), Color in Health Care: How Mindful Design Can Improve Clinical Spaces. (A cor nos Cuidados de Saúde: Como um Design Consciente pode Melhorar os Espaços Clínicos). Disponível em: <https://www.clinicaladvisor.com/features/color-in-health-care-design-spaces>

Para mais informações sobre a criação de espaços sustentáveis e adequados aos jovens, consulte o site do movimento READY:



Publicado em abril 2026 © READY.

Apoie o movimento READY fazendo uma publicação nas redes sociais usando **#WeAreREADY**.



READYMovement



@READY_Movement



@readymovement

Visite www.readymovement.org para ver notícias e actualizações

Espaço dos Jovens



Feedback

ABERTO
Todos são
bem-vindos





Publicado em abril 2026 © READY.

Apoie o movimento READY fazendo uma publicação nas redes sociais usando **#WeAreREADY**.



READYMovement



@READY_Movement



@readymovement

Visite www.readymovement.org para ver notícias e actualizações

