

# Droits des Usagers de la santé

## Label et concours 2020

Réponse au cahier des charges

### Projet

**Concours régional – Les Olympiades du soin :**  
**« Prends ma place » de patient/résident**



## PORTAGE DU PROJET

### Identification de la structure

**Nom :** Qual'Va, Structure Régionale d'Appui à la qualité en santé en Normandie

**Adresse :** 4 avenue de Cambridge

**Code postal :** 14200

**Ville :** Hérouville Saint Clair

**Région :** Normandie

**Missions :**

- Développer, promouvoir et accompagner une dynamique d'amélioration continue de la qualité et sécurité des soins ;
- Connaître et valoriser les savoir-faire et les expériences régionales en facilitant les échanges entre professionnels ;
- Réaliser des actions de formation, d'information et d'accompagnement sur la qualité et la sécurité des soins.

### Identification des pilotes du projet

**Nom :** POUSSIER

**Prénom :** Hélène

**Qualité :** Ambassadeur Qual'Va sur la thématique de la Bienveillance, Neuropsychologue

**Coordonnées :** helene.poussier@korian.fr // 02.31.52.71.00

**Nom :** PAVARD

**Prénom :** Marianne

**Qualité :** Coordinatrice

**Coordonnées :** m.pavard@qualva.org // 02.61.18.00.64

## PRESENTATION DU PROJET

### Contexte

Ce projet régional est né d'une réflexion menée au niveau national, pointant les relations difficiles entre les représentants des usagers et les institutions : les usagers sont encore patients mais pas encore collaborateurs ; les représentants des usagers ne sont pas assez intégrés au sein des institutions malgré ce qui est préconisé.

***Comment, alors, favoriser la communication et l'intégration des usagers ?***

La communauté de pratiques « Relations avec les usagers » a été créée par Qual'Va dans une volonté de travailler sur la **relation, élément clé de la confiance** entre les professionnels et les usagers, pour une meilleure **compréhension mutuelle** et ainsi **permettre à l'utilisateur de mieux faire exercer ses droits**.

Lancée en juin 2017, cette communauté est composée de membres pluri professionnels issus des secteurs sanitaires et médico-sociaux publics et privés :

- Représentants des usagers
- Cadres de santé
- Psychologues
- Directeurs
- Qualiticiens

La communauté de pratiques consiste dans un premier temps à ce que chacun apprenne à se connaître, partage ses expériences, ses difficultés.

Le repérage d'une problématique partagée par chacun des acteurs conduit à l'identification de solutions qui seront ensuite testées puis consolidées et diffusées plus largement.

Au cours des échanges du groupe, une des problématiques communes rencontrée est la difficulté de communication entre les professionnels et les usagers. Des difficultés de compréhension des termes utilisés, des besoins et difficultés de chacun ainsi que le manque de participation des représentants des usagers ont été relevés.

Pour répondre à cette problématique rencontrée, le groupe a identifié un premier axe de travail : Améliorer la communication entre professionnels et usagers afin que chacun puisse se comprendre et avancer ensemble.

Il s'est inspiré, pour la suite de ses travaux, du dispositif « In their shoes » des laboratoires Takeda, qui permet à des professionnels de vivre le quotidien de patients atteints de la maladie de Crohn via une application.

Le concept de « vis ma vie » semblait être une approche pertinente pour développer l'empathie et ainsi favoriser une entraide saine : la compréhension des réactions d'autrui favorise une aide sereine, qui ne se positionne pas en sauveur et répond réellement aux besoins de l'autre, pas à ce que nous imaginons être ses besoins.

Afin de toucher toute catégorie professionnelle, d'être accessible et réalisable à grande échelle, le groupe a choisi d'inventer des mises en situations relatives à la vie quotidienne de patient/résidents. Celles-ci sont proposées sous forme de défis, dans le cadre d'un concours régional annuel : Les Olympiades du soin.

Celui-ci a vocation à être proposé annuellement, avec de nouveaux défis supplémentaires chaque année, afin d'entraîner une dynamique régionale sur le thème des Relations avec les usagers.

Le projet s'inscrit dans le cadre des axes de la Stratégie nationale de santé 2018-2022 :

« Innover pour transformer notre système de santé en réaffirmant la place des usagers » : le concours encourage la communication juste et le relationnel entre professionnel et usagers, favorisant l'écoute de la parole et des besoins de l'utilisateur, le plaçant comme un collaborateur.

« Garantir la qualité, la sécurité et la pertinence des prises en charge à chaque étape du parcours de santé » en développant l'empathie chez les professionnels, en considérant l'utilisateur comme co-constructeur dans les projets et en favorisant la bonne utilisation de certains matériels (lève-personne et différents fauteuils).

## Public visé

Le concours s'adresse, à toute structure sanitaire ou médico-sociale, publique ou privée de Normandie.

## Objectifs du projet

### *Améliorer les relations entre professionnels et usagers*

La mise en œuvre des défis comporte un double objectif :

↳ **Pour les usagers**, il s'agit de faire comprendre aux professionnels les difficultés auxquelles ils sont confrontés au quotidiens ;

Pour les **représentants des usagers**, d'être intégrés au projet dans le cadre de sa mise en œuvre dans une structure et d'entraîner un dynamique d'intégration des représentants des usagers de façon plus large et systématique.

↳ **Pour les professionnels**, cette méthode de simulation humaine qui associe mise en pratique et phases de briefing/débriefing permet de se mettre à la place du patient/résident pour mieux comprendre son ressenti et ses besoins dans une situation de la vie quotidienne afin de les anticiper. Ce changement de vision permet d'aborder le patient comme une personne dans sa globalité : *« l'automatisme est la mort du lien ; penser nos gestes humanise nos actes ».*

De façon plus large, le format « concours régional » doit permettre de fédérer les structures de santé autour du partenariat professionnel / usager.

Au final, ce projet :

- Favorise un changement de regard sur les pratiques et un changement de comportement ;
- Entraîne une réflexion personnelle et institutionnelle sur l'accompagnement des patients/résidents ;
- Aide à développer une véritable empathie à l'égard de l'utilisateur et à considérer celui-ci comme partenaire du professionnel, pour un accompagnement au plus proche des besoins du patient/résident.

Dans un but pédagogique, il peut constituer la partie « pratique » d'une action de formation et être associé à un enseignement plus théorique. Par exemple, l'atelier « Combinaison de simulation du vieillissement » peut être associé à un temps de sensibilisation sur les troubles fonctionnels liés à l'âge.

## Partenaires

Ce projet est mené en partenariat avec :

- **L'Agence Régionale de Santé de Normandie**, la thématique « Relations avec les usagers » étant intégrée aux actions régionales prioritaires ;
- Des franchisés normands de **l'Adhap Services**, qui mettent à disposition du matériel leur appartenant (Combinaison de simulation du vieillissement), en contrepartie d'une visibilité.

## Calendrier



## Préparation du projet

### ↳ Identification des défis pour le concours 2019

Le groupe a identifié lors de séances de brainstorming, 4 défis illustrant des situations de la vie quotidienne de patients / résidents :

- **Défi n°1 : Nutrition**

Celui-ci permet aux professionnels de goûter les compléments alimentaires et boissons épaissies « boire solide » proposés aux patients/résidents. L'objectif est que chacun ait une meilleure connaissance de ces compléments (type, goût, indication, présentation) pour être en capacité de proposer le produit le plus en adéquation aux besoins et goûts de l'utilisateur, favorisant l'observance du traitement.

Il est recommandé de proposer à cette occasion une information sur les troubles de la déglutition.

- **Défi n°2 : Parcours en fauteuil roulant**

En réalisant un parcours en fauteuil roulant au sein de l'établissement (intérieur et extérieur), les professionnels peuvent ainsi mieux comprendre les difficultés auxquelles sont confrontés les patients/résidents. Le parcours doit comprendre des obstacles identifiés avec des usagers de l'établissement selon l'architecture de la structure, pour une meilleure compréhension des possibilités d'aller et venir des personnes (couloir exigü, pente, porte difficile à ouvrir, fatigue, entretien matériel...).

- **Défi n°3 : Lève-personne**

En réalisant un transfert lit-fauteuil dans un lève-personne, les professionnels peuvent mieux comprendre le ressenti des patients/résidents, favorisant l'ajustement des attitudes à adopter face aux personnes à mobiliser ainsi que l'utilisation correcte du matériel.

- **Défi n°4 : Combinaison de simulation du vieillissement**

En revêtant une combinaison de vieillissement, les professionnels peuvent tester les difficultés liées au handicap et/ou à l'avancée en âge telles que les déficits visuels, auditifs, articulaires... Cela favorise la compréhension des capacités réelles des personnes accompagnées et ainsi l'ajustement des attitudes à adopter face aux personnes.

#### ↳ **Modalités de mise en œuvre des défis :**

Chaque défi devra inclure :

- Un temps de briefing des participants par un animateur : explication des objectifs du défi, des documents remis, présentation du déroulé ;
- La réalisation du défi en présence d'un animateur ;
- Un temps d'échanges / débriefing par un animateur avec les participants : écoute des ressentis de chacun, des premières réflexions sur le relationnel avec l'utilisateur et les pratiques...

Il est important que les professionnels soient accompagnés et écoutés à chaque étape afin de profiter de tous les bénéfices apportés par les défis. De plus, le professionnel ne doit pas être laissé seul face aux prises de conscience induites par les défis pouvant engendrer un mal-être ; il doit au contraire pouvoir en échanger avec les animateurs.

#### ↳ **Constitution des kits d'outils**

Chaque défi fait l'objet d'un kit d'outils « clé en main », pour faciliter sa mise en œuvre au sein des établissements.

Chacun des kits comprend :

- Un protocole de mise en œuvre ;
- Un modèle d'affiche de présentation ;
- Une fiche de suivi de mise en œuvre, qui permet d'apprécier le mode de réalisation des défis et sert de grille d'évaluation pour l'identification des 3 gagnants du concours ;
- Un fascicule, comprenant des quiz « avant » et « après » défi et permettant d'apprécier le changement de perception induit par la réalisation du défi ;
- Une feuille d'émargement ;
- Un modèle d'attestation de participation pour les professionnels ;
- Un formulaire de droit à l'image.

Et d'éventuelles annexes selon les spécificités du défi.

## ↳ Test des défis

Les 4 défis identifiés ont été testés par des membres du groupe au sein de leurs structures respectives, dans des conditions réelles de mise en œuvre.

L'objectif est de vérifier la faisabilité des défis et d'ajuster les outils associés.

Chaque structure « testeuse » a ainsi associé l'ensemble de ses professionnels et les représentants d'utilisateurs.

Ces tests « grandeur nature » ont donné lieu à des réflexions et prises de conscience immédiates de la part des professionnels ayant participé, telles que :

- « *Faut essayer pour savoir* » (défi Nutrition)
- « *Je comprends mieux !* » (défi Parcours en fauteuil roulant)
- « *J'expliquerai plus* » (défi Lève-personne)
- « *Je prendrai plus mon temps* » (défi Combinaison de simulation du vieillissement)

De même, des actions rapides ont été mises en œuvre dans ces structures suite aux défis :

- Forte chute de commande de boissons gélifiées, projet de supprimer ce type d'aliment au profit de boissons épaissies favorisant l'observance du traitement ;
- Changement/ réparation de fauteuils roulants détériorés ;
- ...

## Concours régional « Les Olympiades du soin » - édition 2019

Une réunion régionale de lancement du concours a été organisée le 7 février 2019 à Caen, en tant qu'ouverture officielle. Cette réunion, gratuite, a fait l'objet d'invitations communiquées par mail aux structures de la région, à l'ARS de Normandie, aux associations de représentants des usagers normandes. Cette réunion a rassemblé 30 participants : directeurs, encadrants, professionnels paramédicaux et médicaux, professionnels de la qualité et de la gestion des risques.

Cette réunion a été l'occasion de rappeler les origines du projet, les différents défis proposés (avec retours d'expériences de participants) et les conditions / modalités de participation au concours.

Suite à cette réunion, chaque structure volontaire de la région a ainsi pu :

- Obtenir gratuitement auprès de Qual'Va les kits d'outils ;
- Mettre en œuvre les défis de son choix ;
- Remettre à Qual'Va ses fiches de suivi, à l'issue de chaque défi réalisé.

Les structures peuvent être éligibles au concours si :

- Elles ont mis en place **3** des 4 défis proposés, entre le **8 février et le 10 décembre 2019** ;
- **Les usagers et représentants des usagers ont été impliqués** lors de la mise en œuvre des défis ;
- **Diverses catégories professionnelles** sont impliquées (soignants, rééducation, administratifs, techniques...).

Pour chaque défi, des critères de sélection spécifiques sont également définis.

Une cérémonie de remise de prix sera organisée le 11 février 2020. A cette occasion, une récompense sera attribuée aux 3 structures gagnantes et les défis de la campagne 2020 seront présentés.

Les expériences des 3 structures gagnantes seront valorisées via des publications sur le site internet de Qual'Va et lors de sa journée régionale annuelle. Un certificat leur sera également remis.

Le bilan de cette première campagne sera diffusé au niveau régional (structures et associations de représentants d'usagers de Normandie, ARS Normandie, démocratie sanitaire) et au niveau national auprès de la FORAP (Fédération des Organismes Régionaux et territoriaux pour l'Amélioration des Pratiques et organisations en santé).

Des articles de presse seront également rédigés pour être proposés auprès de revues spécialisées et des médias.

Afin de valoriser le travail de chaque structure ayant participé au concours, un diplôme de participation sera remis à toutes les structures participantes.

## EVALUATION ET SUIVI

Le suivi des structures participantes est réalisé annuellement par des membres de Qual'Va, à l'aide de la fiche de suivi dématérialisée associée à chaque défi, que chaque établissement doit remettre par voie de mail.

Cette fiche de suivi permet de vérifier les critères d'éligibilité requis pour le concours et d'apprécier :

- **Le bilan global du projet** : ressenti des participants, nombre de participants, profil des participants, intégration des usagers...
- **La préparation du défi** : composition du groupe projet, implication des usagers, communication en amont dans la structure...
- **La mise en œuvre** : description, durée des ateliers, organisation...
- **Le retour d'expérience** auprès des professionnels et des usagers, les axes d'amélioration identifiés grâce au projet.

Il est conseillé aux structures d'illustrer leur expérience en y insérant des photos, des témoignages de professionnels et d'usagers en vue d'une possible publication.

Ces données permettront d'identifier les 3 gagnants au concours.

Elles permettront aussi d'ajuster les kits d'outils dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue et d'apprécier l'impact du projet sur les organisations, les pratiques et la prise en charge de la personne.

## RESULTATS

### Résultats attendus :

#### ↳ Pour les usagers :

- Valorisation et considération de la parole de l'utilisateur et des représentants des usagers ;
- Amélioration de la qualité de vie dans l'institution. Au-delà du traitement, c'est la prise en soins globale : le passage du *cure* vers le *care*.

#### ↳ Pour les structures et les professionnels :

- Amélioration de la qualité globale du service rendu et amélioration de la sécurité des soins ;
- Amélioration de la satisfaction des usagers ;
- Diminution des réclamations ;
- Collaboration professionnels / usagers favorisant le climat de travail.

## Résultats obtenus :

Au total, **18 structures de santé** ont participé au concours régional 2019 :

- 11 structures sanitaires (centre hospitalier, polyclinique...)
- 4 structures EHPAD
- 2 structures HAD
- 1 Foyer d'accueil médicalisé

Parmi celles-ci :

- 16 ont réalisé le défi « Nutrition »
- 15 ont réalisé le défi « Parcours en fauteuil roulant »
- 15 ont réalisé le défi « Lève-personne »
- 13 ont réalisé le défi « Combinaison de vieillissement »

Au total :

- 7 établissements ont réalisé les 4 défis
- 9 établissements ont réalisé 3 défis sur 4
- 2 établissements ont réalisé 2 défis sur 4

Ce sont ainsi plus de 2000 mises en situations qui ont été réalisées, avec une participation pluri disciplinaire :

- Professionnels de la rééducation
- Infirmiers / Aides-soignants / Aides Médico-Psychologiques
- Médecin
- Professionnels de la restauration / Hôtellerie
- Professionnels techniques et logistiques
- Professionnels du service Qualité
- Directeurs et encadrants
- Pharmaciens
- Elèves/Internes
- Professionnels administratifs
- Représentants des usagers, usagers, familles
- Psychologues
- Educateurs spécialisés
- Professionnels libéraux

### ↳ Pour les usagers :

- Il est, à ce stade, trop tôt pour identifier l'impact du projet auprès des usagers. Les actions étant tout juste définies, il reste à les mettre en place puis à en évaluer l'impact. Toutefois, ce projet permet de modifier le cadre des relations entre soignants et soignés. Les patients et résidents ont été ravis de participer à ce projet : certains ont même fait goûter des produits alimentaires aux professionnels.

*« Les patients [...] étaient là pour féliciter leurs professionnels » ; « Ce fut une journée exceptionnelle »*

### ↳ Pour les structures et les professionnels :

- La réalisation des défis a entraîné pour la grande majorité des participants des **réflexions immédiates et des questionnements** sur leurs propres pratiques et celles de l'établissement (cf. partie « Témoignages » ci-après)

- Les défis ont favorisé le **partage de connaissances et d'expériences** entre professionnels
- Des **actions d'amélioration** ont été identifiées de façon quasi immédiate :
  - Formation / Sensibilisation des professionnels et des nouveaux arrivants (nutrition, bonne utilisation du matériel)
  - Travail sur les produits alimentaires en lien avec les cuisines (privilégier le fait maison, faire évoluer les gammes de produits, revoir les textures, les présentations)
  - Achat de matériel / Choix du mobilier et des couleurs
  - Revue de l'architecture et de l'aménagement de l'établissement (accès vers l'extérieur, temps d'ouverture des portes, hauteur des seuils de portes)
  - Réflexion sur l'adaptation du matériel au patient/résident
  - Identification de facilitateurs
  - Intégration des résidents dans les groupes de travail « Bientraitance » d'établissements

## PERSPECTIVES

### En Normandie :

Le concours sera proposé chaque année avec de nouveaux défis pensés par les usagers. Deux autres éditions sont ainsi prévues, en 2020 et en 2021, selon le même calendrier et la même organisation que pour la première campagne. L'idée est de créer une dynamique régionale rassemblant tous les acteurs impliqués.

Le projet sera également étendu au secteur de la ville et aux aidants qui accompagnent leurs proches, dans une logique de parcours de soins.

Enfin, cette méthode de simulation pourrait être incluse de façon systématiques dans les écoles de formation auprès des élèves (cursus infirmier, aides-soignants, médecins...).

### Auprès d'autres régions :

Ce projet pourrait être proposé par d'autres régions via leurs Structures Régionales d'Appui respectives, afin de prendre une dimension inter régionale voire nationale.

## MOYENS

### Pour la structure porteuse du projet

Les moyens nécessaires pour la structure porteuse, Qual'Va, sont répartis comme suit :

Moyens humains	
Animation des réunions de la communauté de pratiques	2 pilotes – salaire et rémunération inclus dans le budget de fonctionnement global de la structure
Rencontre de franchisés Adhap Services Normands	
Construction des kits d'outils	
Déploiement et suivi des structures participantes	

<b>Moyens techniques</b>	
Salles pour les réunions des membres de la communauté de pratiques	Salle des locaux Qual'Va – coût inclus dans le loyer
Frais de restauration lors des réunions	490.40 euros, inclus dans le budget annuel
Frais de déplacement dans le cadre des rencontres de franchisés Adhap Services	268.65 euros, inclus dans le budget annuel
Prix remis aux gagnants	80 euros, plus frais d'impression, inclus dans le budget annuel

A noter que ce projet est mené dans le cadre sur la thématique « Relations avec les usagers », qui fait partie des priorités régionales de l'ARS Normandie. A ce titre, les moyens humains et techniques nécessaires sont inclus dans le budget annuel de fonctionnement alloué par l'ARS Normandie et n'entraînent pas de budget supplémentaire.

## Pour les structures participantes

La mise en œuvre des défis au sein des structures se veut à moindre coût et nécessitera :

↳ De façon générale, quel que soit le défi :

<b>Moyens humains</b>	
Temps de préparation des ateliers	Groupe projet et animateurs
Installation des ateliers / Balisage des parcours	Service technique
Temps d'animation des ateliers (dont phases de briefing et de débriefing)	Animateurs
Temps de détachement pour la participation aux défis	Professionnels de la structure et représentants des usagers
Temps de restitution	Groupe projet / Animateurs
<b>Moyens techniques</b>	
Tenue du (des) défi(s)	Lieu au sein de la structure
Impression de la documentation (fascicules, émargements...)	Frais d'impression

↳ Plus spécifiquement, pour la campagne 2019 :

**Défi « Nutrition » :**

<b>Moyens techniques</b>	
Compléments alimentaires et boissons épaissies proposés au sein de la structure	Coûts à estimer selon le type de produits

**Défi « Parcours en fauteuil roulant » :**

<b>Moyens techniques</b>	
Fauteuil roulant	Existant dans la structure

### Défi « Lève-personne » :

Moyens techniques	
Lève-personne	Existant dans la structure

### Défi « Combinaison de simulation de vieillissement » :

Moyens techniques	
Combinaison de simulation du vieillissement	Mise à disposition gratuite.

## Témoignages et prises de conscience de professionnels

La réalisation de défis au sein de structures lors de la première édition a entraîné des réflexions immédiates chez les participants :

### Défi « Nutrition »

« Je dirai quand je donne à manger »

« La confiance en l'autre est très importante »

« Je proposerai plus toujours le même »

« Faut essayer pour savoir »

« En goûtant les différents produits, mon avis a changé »

« Permet de se mettre à la place du patient et de découvrir les différents produits »

« Je comprends mieux ! » « On ne se rend pas compte des difficultés  
Tant qu'on n'a pas essayé »

Position basse : sentiment d'infériorité

« On ne nous voit pas »

« Meilleure perception de la « faiblesse », la « non-maîtrise de soi » »

Difficulté d'utilisation du fauteuil : efforts, fatigue

« C'est horrible pour les bras ! » « C'était que 10 minutes pour nous, eux c'est tout le temps ! »

« Ressenti d'avoir toujours des murs devant nous »

« Peur de tomber, peur d'être conduit par une personne »

« Ils ont pu prendre conscience de l'intérêt d'une bonne écoute du patient à toutes les demandes  
d'aide. Ils adapteront plus facilement l'environnement qui entoure un enfant en fauteuil »

### Défi « Parcours en fauteuil roulant »

## Défi « Lève- personne »

« Lève-malade pas agréable. Ça fait mal » « On se sent seul »

Changement sur les pratiques

« Permet d'expliquer plus concrètement au patient ce qu'il se passe »

« Je leur parlerai »

« Sensation d'impuissance face à la non maîtrise des mouvements, peur de tomber »

« Ecouter et entendre ce que les résidents peuvent exprimer lors de ces transferts »

« Je prendrai plus mon temps » « Se mettre à la place m'a permis de comprendre qu'il faut être encore plus patient »

« Solliciter avec modération et réflexion »

« Donne à réfléchir » (articulations, vision perturbée)

« Je comprends mieux pourquoi les gens nous regardent de haut en bas et nous dévisagent parfois »

## Défi « Combinaison de vieillissement »

« Ça devrait être obligatoire » « Tout le monde devrait essayer »

« On peut être professionnel de soins mais on ne se rend pas toujours bien compte des difficultés, incapacités et peurs de nos patients »

« Une résidente m'a dit ce matin qu'elle n'arrivait pas à se servir un verre d'eau. Du coup, j'ai compris »

« Je ferai plus attention et serai plus dans la bienveillance »