

Présentation du Programme QualityRights de l'OMS



Centre collaborateur de l'OMS
pour la Recherche et la Formation
en Santé Mentale



QualityRights

Introduction : Plan



Introduction

1. Qu'est-ce que le programme QualityRights?
2. Description des observations QualityRights
3. Témoignages d'observateurs personnes concernées
4. Comment devenir observateur QualityRights ?
5. Les formations QualityRights
6. Questions et échanges

1. Le programme QualityRights



- En quoi le programme QualityRights concerne les représentants des usagers ?
 - Le QR est un outil d'amélioration de la qualité des soins et du respect des droits des usagers ;
 - La participation des usagers est essentielle dans le QR ;
 - Les RU sont des relais de l'information auprès des usagers et des établissements ;

1. Le programme QualityRights

- « QualityRights » = Qualité, droits
- Programme mondial créé par l'OMS en 2012
- Basé sur la **Convention des Nations Unies relative aux Droits des Personnes Handicapées (CIDPH)**
- Deux piliers :
 - Les droits des personnes
 - Le rétablissement



Les droits des personnes handicapées dans le monde



Que se passe-t-il en France?

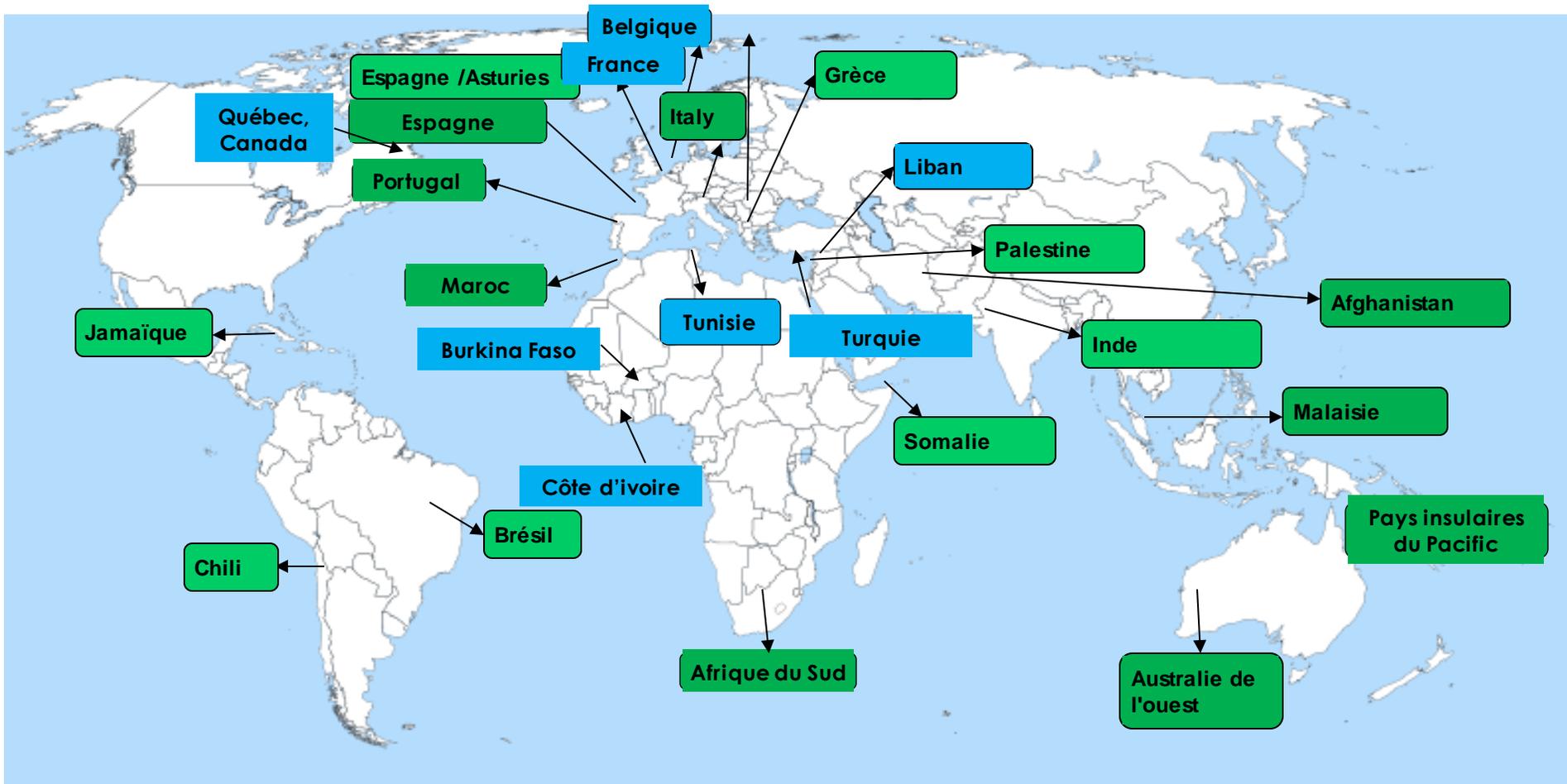


Version EasyRead du:
Rapport sur les droits des personnes handicapées de la Rapporteuse spéciale lors de sa visite en France (A/HRC/40/54/Add.1).

1. Le programme QualityRights



QualityRights



- Vert = l'OMS a travaillé avec
- Bleu = Le CCOMS a travaillé avec

1. Le programme QualityRights



- Projet de développement du programme QualityRights sur les Hauts-de-France
- Période 2023-2025



Région
Hauts-de-France

1. Le programme QualityRights

- 3 partenariats



ADVOCACY



UNION NATIONALE DE FAMILLES ET AMIS DE PERSONNES
MALADES ET/OU HANDICAPÉES PSYCHIQUES

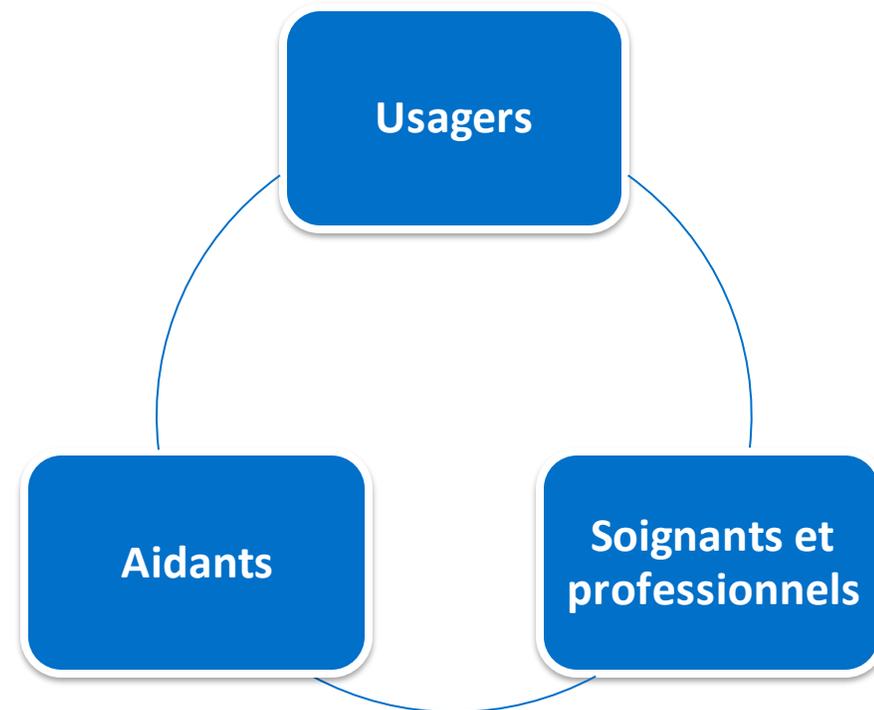


ASSOCIATION DES ÉTABLISSEMENTS
DU SERVICE PUBLIC DE SANTÉ MENTALE

2. Les observations QR

Avant l'observation

- Contact d'un établissement de soins
- Constitution d'une équipe d'observateurs (6-8)
- Réunions de préparation avec les équipes de soins



2. Les observations QR

Sur place

- 3 jours sur place : 2 dans les unités, 1 de cotation
- Observation active : 5 sens + entretiens



2. Les observations QR



5 thèmes

1. Les conditions matérielles et organisationnelles de l'hospitalisation
2. Meilleur état de santé physique et mental possible
3. Capacité juridique et soutien à la prise de décision
4. Protection des abus et alternatives à la contrainte
5. Autonomie, vie sociale et citoyenneté

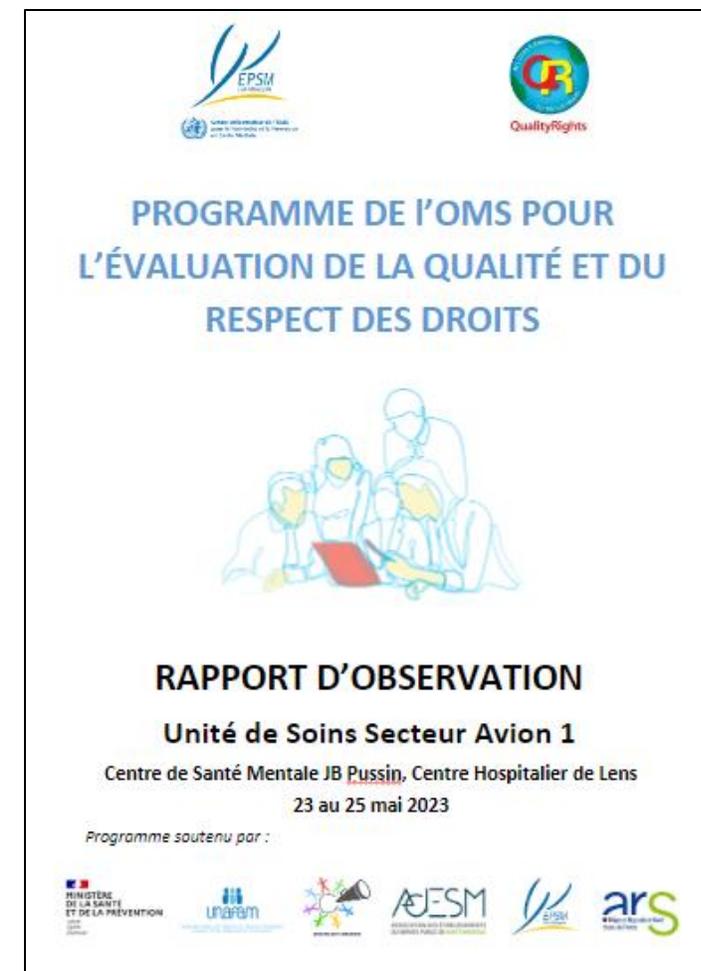
116 critères

Ex : 2.2.6 Les personnes usagères des services connaissent et ont accès aux moyens d'expression de leurs opinions sur l'organisation des services et leur amélioration.

2. Les observations QR

Après observation

- Envoi des notes des observateurs
- Rapport écrit
- Présentation du rapport au service



Avez-vous des questions à ce stade?



QualityRights

3. Témoignage d'observateurs



- Témoignage de Gireg D., MSP
- Témoignage de Jean-Paul C., proche-aidant

4. Devenir observateur QR



- **Séance de sensibilisation de 2h aux outils QR.**
- Le CCOMS propose une participation à une observation.
- **Détails logistiques** si participation confirmée :
 - Le CCOMS prend en charge les frais de déplacement, d'hôtel et de repas
 - Les observateurs sont indemnisés de 75 euros net par demi-journée

4. Devenir observateur QR

- Il est important que des personnes concernées participent à une observation QR car :
 - Leur **savoir expérientiel est complémentaire** à celui des professionnels et des aidants.
 - Elles **observent des choses** que les autres ne voient pas toujours.
 - Elles ont une **autre vision** que celle des soignants qui sont parfois habitués à des fonctionnements dans l'hôpital.

4. Devenir observateur QR

- La participation à une observation :
 - C'est passer trois jours dans un service de soins;
 - Cela nécessite une forme de recul sur sa propre expérience pour rester objectif ;
 - C'est travailler pendant 3 jours avec un rythme soutenu ;
 - C'est prendre des notes et les envoyer à l'équipe du CCOMS après l'observation.

... C'est aussi s'entraider entre observateurs, et faire partie d'une équipe !

4. Devenir observateur QR

- Ce que le programme QualityRights peut apporter aux personnes concernées :
 - **Apprendre** des choses ;
 - **Mieux comprendre l'organisation de la santé mentale ;**
 - **Contribuer** et faire bouger les choses ;
 - Parfois, on peut même **avancer** sur son propre chemin de rétablissement...

5. Les formations QR

- 15 modules de formation → déploiement en cours format DPC
- E-training de l'OMS → <https://humanrights-etRAIN-qualityrights.coorpacademy.com/login>
- Webinaire CCOMS → <https://www.youtube.com/watch?v=yBqmppuOCvk&t=4606s>



<https://youtu.be/yBqmppuOCvk>

En conclusion...

Le rôle des RU dans le programme QualityRights

Dans le cadre de leur mandat en établissement de santé, vous pouvez :

- **Communiquer** auprès de l'établissement sur l'opportunité de faire appel au programme
- **Rencontrer les observateurs** lors de leur passage
- Être **informé** des résultats dans le cadre de la commission des usagers
- Sur la base de ces résultats, influencer les travaux de la commission des usagers (recommandations, projet des usagers...)

Vous pouvez également **devenir Observateur QualityRights** (dans un autre établissement), en vous inscrivant à une session de sensibilisation (contacter : julia.faure@ghttpsy-npdc.fr)

Avez-vous des questions ?



Actualités & Ressources



- **Prochaines réunions de sensibilisation pour les potentiels observateurs QR**
 - Jeudi 1er février 12h-14h en visioconférence
 - Jeudi 7 mars 12h-14h en visioconférence
- Brochures d'informations à destination des établissements et des observateurs
- QualityRights Toolkit → <https://www.epsm-lille-metropole.fr/qr>
- E-training de l'OMS → <https://humanrights-etrain-qualityrights.coorpacademy.com/login>
- Webinaire CCOMS → <https://www.youtube.com/watch?v=yBqmpuOCvk&t=4606s>

Contact

Julia Faure

Chargée de mission au CCOMS et coordinatrice régionale du Programme QualityRights

julia.faure@ghtpsy-npdc.fr

Julie Gagnon

Chargée de mission au CCOMS et coordinatrice nationale du Programme QualityRights

Julie.gagnon@ghtpsy-npdc.fr