



PRIX QUALITÉ

ARS HAUTS-DE-FRANCE

2025



INTRODUCTION

L'année 2025 s'est distinguée par une mobilisation exceptionnelle. Avec 75 dossiers reçus, cette édition témoigne de la richesse et de la diversité des initiatives portées par les équipes. Les candidatures ont réuni l'ensemble des acteurs du soin, couvrant les secteurs sanitaire, médico-social et les structures d'exercice coordonné en ville, démontrant une mobilisation collective au service de l'amélioration continue de la qualité.

Les actions réceptionnées couvrent des thématiques majeures, au cœur des priorités de qualité et de sécurité des soins :

- **Expérience patient.**
- **Promotion de la bientraitance.**
- **Amélioration des pratiques de soins.**
- **Formation et développement des compétences des professionnels de santé.**
- **Management de la qualité.**
- **Utilisation d'outils ludiques tels que les escape games, serious games, chambres des erreurs ou autres dispositifs.**

Le jury a été impressionné par la qualité et la créativité des actions et a salué la forte mobilisation des professionnels. Cette année, il a porté une attention particulière au thème de la semaine sécurité du patient 2025 : « Des soins sûrs pour chaque nouveau-né et chaque enfant », soulignant l'engagement des équipes pour la sécurité des plus vulnérables.

Face au grand nombre de dossiers reçus, la sélection des lauréats a été particulièrement exigeante, tant les propositions étaient pertinentes et inspirantes. Six candidatures ont été distinguées, et cette brochure met également en lumière des projets remarquables afin de valoriser l'ensemble des initiatives contribuant à l'amélioration de la qualité des soins.

Nous vous invitons donc à découvrir ces réalisations exemplaires, reflet d'un engagement collectif au service des patients, des usagers et des professionnels.





PAROLES DU JURY

« Depuis la création du prix en 2019, chaque édition nous réserve d'excellentes surprises avec des projets remarquables. Cette année encore, le choix des lauréats, même s'il est basé sur une grille d'évaluation, a été particulièrement difficile compte tenu de la qualité et de l'originalité des travaux soumis. Je sais la déception de certaines équipes de ne pas recevoir le trophée, mais elles peuvent être fières de leurs initiatives marquant la belle dynamique dans notre région ».

« Sur le plan personnel, je gère une petite ferme pédagogique accueillant des animaux atypiques (dromadaires, alpagas, moutons Nez Noir du Valais, etc.) et je développe des activités autour de la médiation animale. Ce contexte me confère une sensibilité particulière à ce domaine. À ce titre, mon intérêt se porte tout naturellement sur le projet « Mé-di'Animaux : Main dans la Patte », porté par la Résidence Gisèle Hernu, pour lequel j'ai eu un véritable coup de cœur. »

« J'ai été très heureuse de participer au Jury du Prix Qualité, une expérience à la fois riche et profondément inspirante. Les projets présentés traduisent un engagement remarquable des équipes et une réelle attention portée aux patients, à leurs proches et aux professionnels. Certaines initiatives m'ont particulièrement marquée, comme La place du village, véritable lieu de vie et de lien social en EHPAD, ou encore le travail mené autour de la filière gériatrique. La place donnée à la parole des patients dans la conception d'un service de chirurgie ambulatoire témoigne d'une volonté sincère de co-construction.

Les projets lauréats abordent avec justesse et humanité des enjeux essentiels - hygiène en cabinet, directives anticipées, repérage précoce en néonatalogie, maternité inclusive et prévention du risque suicidaire. Enfin, le parcours de soins pensé conjointement par soignants et soignés illustre concrètement l'évolution vers des pratiques plus humaines et plus proches des besoins. Je tiens à féliciter chaleureusement toutes les équipes pour la qualité, l'engagement et l'enthousiasme qui se dégagent de leurs démarches.

« Participer au jury du Prix Qualité est une expérience particulièrement enrichissante. La diversité et la qualité des projets proposés témoignent de l'engagement fort de l'ensemble des acteurs de notre région, quel que soit leur secteur d'activités. Beaucoup d'équipes auraient mérité d'être distinguées tant leurs projets sont porteurs de sens et d'innovation. Celles qui ne sont pas lauréates peuvent être fières de la dynamique qu'elles contribuent à impulser dans notre région. »

« Pour notre première participation au jury du Prix Qualité, j'ai été particulièrement marqué par l'ingéniosité et la créativité des acteurs impliqués. La diversité des approches, la richesse des initiatives présentées et la rigueur apportée à l'amélioration continue de la qualité des actes et des pratiques témoignent d'un engagement réel et durable au service des usagers. Chaque dossier illustre, à sa manière, la capacité des équipes à innover, à se mobiliser collectivement et à placer la sécurité et la qualité des soins au cœur de leurs préoccupations. »

SOMMAIRE

LES LAURÉATS	6
Hôpital Privé de Villeneuve d'Ascq. La maternité à portée de vue : un projet innovant et inclusif.....	6
Groupement des Hôpitaux de l'Institut Catholique de Lille. Quand patients et soignants inventent ensemble le soin de demain.....	7
Centre hospitalier d'Arras. Escape Game « Aidez Bryan » – Prévention du risque suicidaire chez l'adolescent.....	8
CAMSP de Valenciennes – APF- France Handicap. Repérage précoce en service de néonatalogie au Centre Hospitalier de Valenciennes.....	9
EHPAD Notre Dame de l'Accueil – Centre Féron Vrau. Capsules croisées : nos droits en EHPAD – Épisode 1 : Les directives anticipées	10
Maison de Santé Pluriprofessionnelle de Gouzeaucourt. Hygiène dans les cabinets de la MSP et dans les salles d'attente.....	11
LES CANDIDATURES REMARQUABLES	12
Centre Hospitalier de Soissons. Démarche interne menée dans le cadre de la semaine de la sécurité patient autour de la qualité de prise en charge de l'enfant et du nouveau-né	12
Hôpital Privé Le Bois. Sécurité et soins sûrs pour le nouveau-né.....	13
Clinique de la Victoire. Puzzle pédagogique à destination des enfants devant se faire opérer	14
Hôpital Privé Arras Les Bonnettes. Un accompagnement sur mesure pour les enfants en ambulatoire.....	15
Centre hospitalier de Roubaix. Mise en place du « couplet care » et du « zéro séparation » dès la naissance en néonatalogie.....	16
Clinique Lille Sud. Chambre des erreurs « Prise en charge d'un mineur en urgence »	17
Centre hospitalier de Corbie. La biographie hospitalière comme recueil de l'expérience patient.....	18
Hôpital Privé La Louvière. Innover pour l'expérience patient : de nouvelles approches au service de la qualité des soins.....	19
Santély HAD - Lille Métropole. Regard croisé sur la qualité : mesure de la qualité des soins perçue par le patient via les indicateurs PROMs et PREM en HAD rééducation.....	20
Centre Hospitalier Isarien – EPSM de l'Oise. Prévenir la répétition de soins invasifs et réduire les non-conformités de laboratoire : Atelier Sachet des erreurs	21
Santély HAD – Lille Métropole. Séances immersives en réalité virtuelle pour patients et aidants en HAD, visant à réduire l'angoisse liée aux soins et offrir des moments d'évasion.....	22
Centre hospitalier du Pays d'Avesnes. La bientraitance : socle vivant de la qualité et de la sécurité des soins	23
Clinique du Sport et de Chirurgie Orthopédique. Organisation d'un atelier immersif de sensibilisation au vieillissement : une action innovante pour renforcer la qualité et la sécurité des soins.....	24
Centre hospitalier de Laon. Capsule vidéo : Dans le regard de nos pratiques.....	25
Centre Hospitalier de Saint-Amand-les-Eaux. Renforcer la sécurité des soins par la mise en place d'une équipe mobile d'admission	26
Résidence Les Lys. Place du Village au cœur d'une unité Alzheimer	27
Résidence Les Jardins de Liévin. Projet Médi'Animaux : Main dans la Patte	28



Résidence Fleur de Lin. Paroles & paroles : pas que des mots	29
MAS La Gerlotte. Atelier Bonnes Pratiques : « Mieux connaître, mieux accompagner ! ».....	30
EHPAD Beauregard. La thérapie du voyage	31
EHPAD Dronsart. Résident référent.....	32
Association Bien-Être. Préserver la verticalité des personnes accompagnées pour améliorer le bien-être de tous.....	33
Centres de santé sexuelle - Conseil départemental du Pas-de-Calais. Mise en place d'un questionnaire de satisfaction pour les patientes prises en charge dans le cadre d'une IVG médicamenteuse à domicile	34
Filière gériatrique territoire de Flandre et CPTS Littoral Nord. Évaluation Patient-traceur ville - établissements de santé en filière gériatrique.....	35





LAURÉATS

Hôpital Privé de Villeneuve d'Ascq- Ramsay Santé

Villeneuve-d'Ascq (Nord)



La maternité à portée de vue : un projet innovant et inclusif

Thématique >

Inclusion et accessibilité en maternité pour les personnes déficientes visuelles.

Origine de l'action >

Les mamans déficientes visuelles expriment un fort sentiment d'anxiété et d'insécurité à l'idée de devenir mère, en raison des obstacles liés à leur handicap. Ainsi, une réflexion a été menée autour de l'inclusion des personnes en situation de handicap.

Objectifs de l'action >

Sécuriser l'environnement et le lien mère-enfant :

- Réduire l'anxiété des mamans.
- Valoriser autonomie et compétences parentales.
- Adapter la prise en charge avant, pendant et après l'hospitalisation.
- Sensibiliser les professionnels et intégrer les usagers dans la démarche.

Méthodologie >

Co-construction du parcours avec une maman ressource déficiente visuelle.

- Mise en relation des patientes avec la maman ressource.
- Visites guidées, repérage des lieux, démonstration de matériel adapté.
- Utilisation d'outils innovants : puces Vocaléo (mémos vocaux), signalétique en braille, équipements adaptés.
- Ateliers immersifs pour les professionnels (casques de simulation, exercices pratiques).
- Supports pédagogiques, vidéo et podcast pour valoriser le projet.

Bénéficiaires >

- Parents et futurs parents déficients visuels.
- Professionnels de la maternité (sensibilisation et enrichissement des pratiques).

Impact et pérennisation >

- Retours positifs des patientes : diminution de l'anxiété, sentiment de sécurité renforcé.
- Valorisation du projet via communication (réseaux sociaux, podcast).
- Partenariat officiel avec la maman ressource.
- Inscription dans la continuité du label Initiative Hôpital Ami des Bébé (IHAB).
- Perspectives d'extension à d'autres handicaps (sourds, autistes) et d'autres services (chirurgie, oncologie), avec déploiement du système Vocaléo.



LAURÉATS

Groupement des Hôpitaux de l'Institut Catholique de Lille (GHICL) Lille (Nord)

Quand patients et soignants inventent ensemble le soin de demain

Thématique >

Démocratie sanitaire – co-construction – innovation participative.

Origine de l'action >

Dans le cadre de la rédaction de son projet d'établissement, le GHICL a souhaité repenser sa démarche, en élaborant un projet ancré dans la pratique quotidienne.

Objectifs de l'action >

- Améliorer la prise en charge, le parcours patient et les pratiques professionnelles.
- Intégrer le citoyen-usager-patient dans la conception des soins.
- Ouvrir le sanitaire sur la ville et le médico-social.

Méthodologie >

- Approche Living Lab : méthode adoptée qui repose sur la co-construction, la pluridisciplinarité et la participation active des citoyens usagers patients. Des ateliers participatifs ont permis d'exprimer les besoins, les émotions et les idées d'innovation, faisant du projet un processus vivant et collectif, pensé comme un voyage partagé vers un soin plus humain et collaboratif.
 - Des ateliers organisés au sein du Living Lab ont permis d'aborder des thématiques clés, comme l'implication des patients et de leurs accompagnants dans le parcours de soins. Guidés par un accompagnateur Living Lab et un éthicien, les participants ont exprimé leurs besoins et coconstruit des actions concrètes.
 - Dix ateliers participatifs ont été organisés sur 4 ans (426 participants, 71 métiers, patients experts, représentants des usagers). Exemples : « La coordination interprofessionnelle », « l'expérience patient, le sens du soin », « Intégrons l'éthique à nos pratiques ».
- Chaque année, une journée de restitution a permis de faire un état des lieux des avancées du projet.

Bénéficiaires >

- Professionnels de santé et administratifs.
- Citoyens-usagers-patients, aidants, associations.
- Direction générale et direction des soins.
- Représentants des usagers, éthiciens.

Impact et pérennisation >

- Création d'un projet de soins collaboratif, inclusif et évolutif.
- Renforcement des liens sociaux et de la démocratie sanitaire.
- Mise en place d'actions concrètes adaptées aux besoins réels.
- Base solide pour un futur projet de soins guidé par éthique, inclusion et ancrage terrain.
- Ouverture vers une généralisation de la démarche Living Lab dans le secteur santé.



LAURÉATS

Centre Hospitalier d'Arras

Arras (Pas-de-Calais)



Escape Game « Aidez Bryan » Prévention du risque suicidaire chez l'adolescent

Thématique >

Prévention du suicide – sensibilisation des professionnels et déconstruction des idées reçues.

Origine de l'action >

Cette action a été conçue par le pôle santé mentale pour prévenir le risque suicidaire chez les adolescents. Elle s'appuie sur une approche ludique et pédagogique.

Objectifs de l'action >

- Faire connaître le dispositif de soins et le parcours patient en santé mentale.
- Promouvoir les outils de repérage et d'évaluation du risque suicidaire.
- Déconstruire les idées reçues sur le suicide.
- Proposer un support pédagogique adaptable et reproductible.
- Impliquer un maximum de professionnels en contact avec les adolescents.
- Favoriser l'intégration et la fidélisation des jeunes professionnels.

Méthodologie >

- Conception par 30 agents.
- Format : escape game immersif sur le thème du risque suicidaire.
- Organisation : 11 groupes de 4 à 6 participants, sessions d'1h15 dans 3 salles équipées (vidéo, matériel).
- Encadrement : infirmiers expérimentés formés à la thématique, vigilance sur réactions des participants.
- Débriefing : remise d'outils de prévention (numéro national de prévention du suicide 3114, dispositif de recontact Vigilans, associations locales) et goodies partenaires.
- Communication : inscription volontaire, affiches avec avertissement sur le thème sensible.

Bénéficiaires >

- Professionnels de santé et non-soignants (60 % soignants, 40 % autres).
- Public élargi : acteurs en contact avec les adolescents (via le Projet Territorial de Santé Mentale, le Conseil Local de Santé Mentale, la Communauté Urbaine d'Arras).
- Indirectement : adolescents et familles, par une meilleure prévention.

Impact et pérennisation >

- Succès de participation : créneaux remplis, forte implication. Retours positifs via QR code et débriefing.
- Facteurs clés : approche ludique, format interactif, ancrage dans la réalité, travail en réseau.
- Effets : cohésion d'équipe, transversalité, sollicitation par l'institut de formation en soins infirmiers et d'autres partenaires pour adaptation.
- Perspectives : adaptation hors secteur hospitalier, pour tous âges, intégration dans formations, pérennisation via supports reproductibles.



LAURÉATS

CAMSP de Valenciennes APF France Handicap Valenciennes (Nord)

Repérage précoce en service de néonatalogie au Centre Hospitalier de Valenciennes

Thématique >

Prévention et dépistage précoce des troubles du développement moteur chez les nourrissons prématurés.

Origine de l'action >

Fruit d'une collaboration historique entre le Centre d'action médico-sociale précoce (CAMSP) de l'association des paralysés de France (APF) et le service de néonatalogie du CH de Valenciennes, ce projet vise à repérer précocement les troubles du développement chez les bébés prématurés, en s'appuyant sur la prévention, la continuité des soins et la complémentarité des compétences.

Objectifs de l'action >

- Identifier précocement les nourrissons à risque de troubles neuromoteurs (ex : infirmité motrice cérébrale).
- Mettre en place des soins adaptés dès les premiers mois pour optimiser le développement.
- Soutenir les parents dans la reconnaissance de leurs compétences et réduire leur anxiété.
- Favoriser la coordination. Renforcer la continuité des soins entre service de néonatalogie et CAMSP.

Méthodologie >

- Intervention de deux kinésithérapeutes formées à l'analyse des mouvements généraux spontanés.
- Présence en néonatalogie deux demi-journées par semaine pour bilans et échanges avec les parents.
- Évaluation standardisée avec des outils et échelles et orientation selon trois profils : développement harmonieux, douteux ou pathologique.
- Simplification des admissions CAMSP pour soins précoces.
- Mise en place de groupes « massage » et « éveil et jeux » pour renforcer la parentalité.
- Collaboration avec kinésithérapeutes libéraux, Protection Maternelle et Infantile et autres CAMSP pour assurer la continuité des soins.

Bénéficiaires >

- Nourrissons prématurés ou vulnérables hospitalisés en néonatalogie.
- Parents, accompagnés dans la gestion du stress et la parentalité.
- Professionnels des deux services, enrichissant leurs pratiques par échanges réciproques.

Impact et pérennisation >

- Environ 105 enfants évalués chaque année (300 interventions).
- Orientation rapide vers des soins adaptés, amélioration du suivi neurodéveloppemental.
- Reconnaissance de l'expertise CAMSP par les pédiatres, communication fluide entre services.
- Perspectives : élargissement du dépistage aux nourrissons > 32 Semaines d'Aménorrhée, recrutement d'une 3^e kinésithérapeute.



LAURÉATS

EHPAD Notre Dame de l'Accueil Centre Féron Vrau Lille (Nord)

Capsules croisées : nos droits en EHPAD Épisode 1 : Les directives anticipées

Thématique >

Information et sensibilisation aux droits des résidents – directives anticipées et personne de confiance.

Origine de l'action >

Constat d'une faible appropriation des directives anticipées par les résidents et leurs familles, malgré des actions d'information. Pour garantir le respect des droits et améliorer l'accompagnement, l'EHPAD a lancé une démarche innovante et participative.

Objectifs de l'action >

- Rendre accessibles les droits liés aux directives anticipées par un format simple et compréhensible.
- Lever les tabous et normaliser le dialogue autour de ce sujet dans la vie de l'EHPAD.
- Favoriser l'engagement des résidents dans la vie sociale et leur donner un rôle actif.
- Soutenir les familles pour éviter les conflits et encourager la réflexion anticipée.
- Améliorer le dialogue soignant-résident.

Méthodologie >

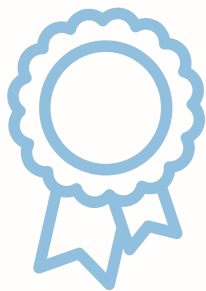
- Réunions d'information et débats avec résidents, familles et professionnels.
- Création de capsules vidéo pédagogiques intégrant témoignages de résidents, proches et professionnels.
- Participation active des résidents : choix des questions, validation des contenus, implication dans le tournage.
- Diffusion collective avec temps d'échanges et questionnaire d'évaluation.
- Les vidéos sont utilisées pour :
 - Accueil des nouveaux résidents et familles.
 - Formation des professionnels (intégration dans les parcours).

Bénéficiaires >

- Résidents (meilleure compréhension et expression des souhaits).
- Familles (réduction des tensions, soutien dans les décisions).
- Professionnels (renforcement des compétences et posture éthique).
- Autres établissements via la mutualisation des vidéos.

Impact et pérennisation >

- Retours positifs des résidents et familles, meilleure compréhension des notions.
- Objectif : augmentation du nombre de directives anticipées rédigées.
- Facteurs clés : format vidéo moderne, démarche participative, implication des résidents.
- Pérennisation : réutilisation des vidéos pour les accueils, formations et réunions d'information.
- Projet reproductible et évolutif, favorisant une culture partagée des droits en EHPAD.



LAURÉATS

Maison de Santé Pluriprofessionnelle de Gouzeaucourt

Gouzeaucourt (Nord)

Hygiène dans les cabinets de la MSP et dans les salles d'attente

Thématique > Hygiène – Sécurité sanitaire – Amélioration continue

Origine de l'action > Ce projet est né de la volonté de renforcer l'hygiène au sein de la MSP (maison de Santé Pluriprofessionnelle) de Gouzeaucourt. Il s'appuie sur les recommandations officielles pour améliorer les pratiques dans les cabinets et les espaces d'accueil, synthétisées dans une thèse de médecine générale.

Objectifs de l'action >

- Sensibiliser les professionnels de santé à l'hygiène dans leurs pratiques quotidiennes.
- Favoriser une démarche d'auto-évaluation et d'amélioration continue.
- Améliorer la qualité et la sécurité des soins pour les patients.

Méthodologie >

- Conception d'un auto-questionnaire de 45 items basé sur les recommandations officielles et adapté à l'exercice libéral.
- Diffusion à tous les professionnels de la MSP pour évaluer leurs pratiques.
- Chaque professionnel calcule son score initial et le compare en fin d'année.
- Anonymat garanti : seule l'évolution des scores est communiquée à la structure.
- Dispositif simple, reproductible et respectueux de l'indépendance des professionnels.
- Mise à disposition de solution hydroalcoolique, savon et papier pour cabinets et salles d'attente en contrepartie de la participation.
- Favorise une dynamique collective et la cohésion autour d'objectifs communs.

Bénéficiaires >

- Professionnels de santé (amélioration des pratiques).
- Patients (meilleure hygiène et sécurité sanitaire).

Impact et pérennisation >

- Évaluation prévue en octobre 2025 : évolution des scores et consommation des produits d'hygiène.
- Attente d'une amélioration significative des pratiques et de la sécurité sanitaire.
- Action transférable à d'autres maisons de santé pluriprofessionnelles.
- Pérennisation envisagée via reconduction annuelle et intégration dans la démarche qualité.



ACTION REMARQUABLE

Centre Hospitalier de Soissons Soissons (Aisne)



Démarche interne menée dans le cadre de la semaine de la sécurité patient autour de la qualité de prise en charge de l'enfant et du nouveau-né

Thématique >

Expérience patient mineur – Prévention des risques – Parentalité

Origine de l'action >

Le CH a choisi de travailler sur la prise en charge spécifique des mineurs, dont le ressenti est rarement recueilli, afin d'améliorer le bien-être, la sécurité et le confort des enfants hospitalisés.

Objectifs de l'action >

- Sensibiliser professionnels et visiteurs à la prévention des risques liés au premier mois de vie.
- Apporter conseils et soutien à la parentalité.
- Faire connaître les associations engagées enfants.
- Recueillir l'expérience des enfants hospitalisés pour orienter des actions qualité.

Méthodologie >

- Réunion préparatoire et validation en instances (vigilances, usagers).
- Création d'un questionnaire adapté (5- 18 ans) pour recueillir le ressenti des enfants
- Organisation d'une journée thématique avec ateliers :
 - Prévention (plagiocéphalie, mort inattendue du nouveau-né, bronchiolite...).
 - Test du casque de réalité virtuelle pour réduire anxiété et douleur.
 - Présence d'associations (Pedi'amis, Les Petits Douceurs) pour présenter leurs actions (animations, cadeaux, projets innovants).
- Communication sur les réseaux sociaux.
- Analyse des questionnaires et intégration des actions dans le programme d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Bénéficiaires >

- Enfants hospitalisés et leurs familles.
- Professionnels de santé (sensibilisation, amélioration des pratiques).
- Associations partenaires.

Impact et pérennisation >

- Plus de 100 participants à la journée thématique.
- 32 questionnaires analysés pour définir un plan d'actions validé en commission des usagers.
- Poursuite de la dynamique : campagnes régulières de recueil de l'expérience enfant.
- Approche innovante et reproductible pour renforcer la qualité et la bienveillance.



ACTION REMARQUABLE

Hôpital Privé Le Bois Ramsay Santé

Lille (Nord)

Sécurité et soins sûrs pour le nouveau-né

Thématique >

Maternité – Inclusion – Parentalité – IHAB (Hôpital Ami des Bébé)

Origine de l'action >

La maternité a souhaité renforcer la sécurité du nouveau-né tout en favorisant le lien parent-enfant. Les recommandations nationales, notamment celles de la Haute autorité de santé et le label IHAB, ont mis en avant la nécessité d'une vigilance accrue autour des soins de puériculture et de la sécurité physique et émotionnelle des nourrissons.

Objectifs de l'action >

- Assurer la sécurité physique et émotionnelle du nouveau-né.
- Favoriser le lien parent-enfant (peau à peau).
- Impliquer les parents dans les soins, y compris en situation de handicap.
- Améliorer la qualité perçue et l'expérience patient en maternité.

Méthodologie >

- Rénovation complète des chambres avec intégration d'un plan de change et d'une baignoire.
- Formation du personnel à la sécurité et à la communication adaptée.
- Promotion active du peau à peau (taux élevé atteint).
- Dispositifs inclusifs :
 - Collaboration avec l'association des chiens guides pour les mamans malvoyantes.
 - Mise en place d'un clown lumineux et d'un boîtier vibrant pour les parents malentendants.
- Convention avec l'association Surdi 59.
- Suivi des indicateurs (incidents, satisfaction, taux peau à peau).

Bénéficiaires >

- Nouveau-nés hospitalisés.
- Parents, y compris en situation de handicap visuel ou auditif.
- Professionnels de la maternité (sage-femmes, auxiliaires, pédiatres).

Impact et pérennisation >

- Sécurité renforcée et réduction des incidents.
- Satisfaction parentale accrue (questionnaires post-séjour).
- Inclusion des familles dans la démarche qualité.
- Pérennisation via le renouvellement de la labellisation IHAB et intégration dans la culture institutionnelle.
- Action innovante et reproductible, combinant design architectural, technologie et approche humaine.



ACTION REMARQUABLE

Clinique de la Victoire - Ramsay Santé Tourcoing (Nord)



Puzzle pédagogique à destination des enfants devant se faire opérer

Thématique >

Humanisation du parcours hospitalier pédiatrique - préparation émotionnelle et ludique à la chirurgie.

Origine de l'action >

Les professionnels de la Clinique de la Victoire ont constaté que les enfants devant subir une intervention chirurgicale étaient souvent inquiets, mal informés et désorientés dans un environnement inconnu. Cette situation compliquait la prise en charge pour les soignants et générait un sentiment d'impuissance chez les parents.

Objectifs de l'action >

- Préparer l'enfant à son hospitalisation de manière rassurante et ludique.
- Expliquer les étapes clés du séjour (arrivée, bloc, retour à la maison).
- Réduire l'anxiété et favoriser la confiance envers l'équipe médicale.
- Créer un moment d'échange parent-enfant autour d'un support concret.
- Transformer une expérience anxiogène en moment de découverte et de complicité.

Méthodologie >

- Conception artisanale d'un puzzle illustrant 9 étapes du parcours hospitalier à travers l'histoire de « Léo ».
- Intégration des anesthésistes et équipes soignantes pour valider contenu et usage.
- Test interne avant production (20 puzzles réalisés).
- Distribution lors de la consultation d'anesthésie, à l'accueil ou à domicile.
- Notice explicative pour les parents, pochon personnalisé.
- Évaluation qualitative et quantitative (questionnaires enfants/parents, observation directe).

Bénéficiaires >

- Enfants de 3 à 10 ans hospitalisés pour chirurgie (ambulatoire ou séjour court).
- Parents, en leur offrant un outil pour dialoguer et rassurer.
- Équipes soignantes, facilitant la communication et la prise en charge.

Impact et pérennisation >

- 93 % des enfants ont utilisé le puzzle avant l'hospitalisation.
- Satisfaction : 100 % des enfants souhaitent rejouer, 100 % des parents jugent le support utile et rassurant.
- Retours positifs des équipes sur la diminution de l'anxiété et l'amélioration du dialogue.
- Action innovante : approche ludique, artisanale, médiation parent-enfant-soignant.
- Perspectives : adaptation à d'autres spécialités (radiologie, dentisterie), déclinaison numérique, reproductibilité dans d'autres établissements.



ACTION REMARQUABLE

Hôpital Privé Arras Les Bonnettes Ramsay Santé Arras (Pas-de-Calais)



Cliquez ici pour
Regarder la vidéo

Un accompagnement sur mesure pour les enfants en ambulatoire

Thématique >

Humanisation et sécurisation du parcours ambulatoire pédiatrique.

Origine de l'action >

L'augmentation des chirurgies ambulatoires concerne aussi les enfants, générant anxiété chez eux et leurs familles (méconnaissance du parcours, séparation). Les équipes ont constaté un manque de repères et d'information.

Objectifs de l'action >

- Structurer un parcours spécifique pour les enfants en chirurgie ambulatoire.
- Réduire l'anxiété de l'enfant et des parents par une préparation adaptée et un environnement rassurant.
- Harmoniser les pratiques pour garantir qualité et sécurité des soins.
- Créer un cadre ludique et pédagogique favorisant la confiance et la compréhension.
- Impliquer les familles et former les professionnels à la culture ambulatoire pédiatrique.

Méthodologie >

- Aménagement des espaces : chambres et zones dédiées décorées sur le thème « La Pat'Patrouille® » (ambulatoire, Salle de Surveillance Post-Interventionnelle) et « musique » pour les adolescents.
- Supports pédagogiques : livret illustré avec QR code vidéo, jeux, charte de l'enfant hospitalisé, photos des chirurgiens.
- Rituels rassurants : diplôme du courage, masque décoratif remis en amont, départ au bloc avec brancardier déguisé et voiturette télécommandée, présence des parents jusqu'au bloc.
- Prise en charge de la douleur : échelle d'évaluation de la douleur chez les jeunes enfants, implication des parents.

Bénéficiaires >

- Collation adaptée : box personnalisée avec cadeau.
- Formation de tous les professionnels des équipes
- Évaluation : questionnaires enfants/parents, indicateurs quantitatifs et qualitatifs.
- Enfants de 3 à 12 ans opérés en ambulatoire (y compris avec besoins spécifiques).
- Familles, pour un accompagnement clair et rassurant.
- Professionnels, via formation et outils adaptés.

Impact et pérennisation >

- 616 enfants pris en charge en ambulatoire. Livret remis à 100 % des enfants.
- 17 professionnels formés.
- Taux de satisfaction : 82 %. Réduction de l'anxiété, meilleure communication.
- Perspectives : pérennisation du parcours, extension à d'autres services et établissements.



ACTION REMARQUABLE

Centre Hospitalier de Roubaix Maternité Beaumont

Roubaix (Nord)

Mise en place du « couplet care » et du « zéro séparation » dès la naissance en néonatalogie

Thématique >

Soins centrés sur l'enfant et sa famille – continuité mère-enfant en néonatalogie.

Origine de l'action >

La séparation mère-enfant après la naissance, fréquente en cas d'hospitalisation en néonatalogie, perturbe l'attachement et augmente le stress parental et infantile. Pour y remédier, le CH de Roubaix a instauré une organisation favorisant l'hospitalisation conjointe et les soins centrés sur la famille.

Objectifs de l'action >

- Assurer l'hospitalisation conjointe mère-enfant (couplet care).
- Favoriser le lien d'attachement et le bonding dès la naissance.
- Réduire le stress et la douleur, améliorer le sommeil et la co-régulation parent-enfant.
- Soutenir l'allaitement maternel et le développement neurocognitif du nouveau-né.
- Impliquer les parents comme acteurs principaux des soins (primary caregivers).

Méthodologie >

- Reconstruction architecturale pensée pour intégrer le couplet care.
- Organisation des soins : peau à peau dès la salle de naissance, transfert conjoint mère-enfant en néonatalogie.
- Surveillance post-partum dans la chambre du bébé (sages-femmes et obstétriciens).
- Formation continue des équipes (Initiative Hôpital Amis des Bébés (IHAB), Newborn Individualized Developmental Care and Assessment Program (NIDCAP), diplôme inter-universitaire d'attachement).
- Aménagement des chambres individuelles mère-enfant avec lit accompagnant pour le co-parent, espaces conviviaux et terrasse.
- Soutien parental : programme de pairs, association SOS Préma, assistante sociale pour congés parentaux.
- Évaluation régulière via indicateurs (présence parentale, allaitement, peau à peau).

Bénéficiaires >

- Nouveau-nés prématurés ou nécessitant soins intensifs.
- Parents et fratrie, intégrés dans le parcours de soins.
- Professionnels du pôle mère-enfant (approche pluridisciplinaire).

Impact et pérennisation >

- Présence nocturne des mères : 35 % (2016) / 81 % (2023).
- Taux d'allaitement élevé : 75 % lait maternel, 70 % sortie en allaitement exclusif ou mixte. Réduction consommation lait de lactarium au profit du lait de la mère.
- Augmentation des durées de peau à peau (challenge national SOS Préma gagné en 2023).



ACTION REMARQUABLE

Clinique Lille Sud Ramsay santé

Lesquin (Nord)

Chambre des erreurs « Prise en charge d'un mineur en urgence »

Thématique >

Prévention des erreurs dans la prise en charge pédiatrique en urgence chirurgicale.

Origine de l'action >

La clinique accueille de nombreux mineurs en urgence chirurgicale, exposés à des risques spécifiques : erreur d'identification, consentement parental incomplet, gestion de la douleur. Objectif : renforcer la vigilance des équipes sur ces points critiques.

Objectifs de l'action >

- Prévenir les erreurs d'identification, de site opératoire et d'incomplétude des dossiers (consentements parentaux).
- Sensibiliser aux droits des patients mineurs et à la prise en charge adaptée de la douleur.
- Développer la culture de sécurité et favoriser les échanges interprofessionnels.
- Transformer les événements indésirables en leviers d'amélioration continue.

Méthodologie >

- Co-construction : collaboration entre service qualité et responsables d'unités pour concevoir la chambre des erreurs.
- Intégration des erreurs réelles : issues des événements indésirables déclarés.
- Mise en situation : chambre réelle équipée (mannequin pédiatrique, dossier fictif), avec une dizaine d'erreurs réparties sur le parcours patient.
- Sessions interactives : observation active (10-15 min) et débriefing collectif (5 min).
- Atelier complémentaire : droits des mineurs (consentement, information adaptée, accès au dossier).
- Moyens : équipe qualité, 21 professionnels participants, matériel médical, supports pédagogiques.

Bénéficiaires >

- Patients mineurs pris en charge en urgence (notamment activité SOS Mains).
- Familles, via une meilleure sécurisation du parcours.
- Professionnels de soins et bloc opératoire (infirmiers, aides-soignants, cadres).

Impact et pérennisation >

- Participation : 21 professionnels (objectif dépassé).
- Résultats : détection des erreurs majeures (identitovigilance, site opératoire, consentements).
- Retours qualitatifs : forte satisfaction, prise de conscience collective, échanges interservices.
- Facteurs clés : format ludique, ancrage dans la réalité, co-construction, accessibilité.
- Perspectives : pérennisation lors des intégrations, élargissement du public cible, création d'un kit de déploiement pour reproductibilité dans d'autres établissements.



ACTION REMARQUABLE

Centre Hospitalier de Corbie Corbie (Somme)

La biographie hospitalière comme recueil de l'expérience patient

Thématique > Expérience patient – Recueil de la parole et partage du vécu.

Origine de l'action > Dans le cadre d'une volonté d'amélioration du recueil de l'expérience patient, l'établissement a choisi une méthode innovante permettant de recueillir la parole des patients, mais aussi de garantir la pérennité des témoignages et leur transmission entre patients et professionnels.

Objectifs de l'action >

- Développer le recueil de l'expérience patient par l'écriture d'une biographie.
- Aider le patient à verbaliser son vécu en respectant son verbatim.
- Valoriser l'expression du patient dans un cadre maîtrisé et serein.
- Produire un livrable réutilisable par les équipes et les patients eux-mêmes.

Méthodologie >

- Rencontre initiale entre la direction, les équipes médicales et la biographe hospitalière pour définir le périmètre.
- Identification d'un patient volontaire en parcours de réadaptation cardiovasculaire.
- Quatre entretiens (6 heures) entre le patient et la biographe pour recueillir son histoire, ses ressentis et anecdotes.
- Rédaction du récit par la biographe, relecture et validation par le patient.
- Mise en page et confection artisanale du livre, remis au patient et à l'équipe.
- Présentation de la démarche en Commission des Usagers et intégration au plan d'actions du Projet des Usagers.

Bénéficiaires >

- Patients du service de Soins Médicaux et de Réadaptation Cardiovasculaire.
- Professionnels de santé du même service.
- Extension possible à d'autres patients chroniques et parcours de soins (neurologie, orthopédie, maladies métaboliques, pédiatrie).

Impact et pérennisation >

- Amélioration du recueil de l'expérience patient dans le cadre de la certification de la Haute autorité de santé.
- Valorisation de la parole des patients et meilleure compréhension de leur vécu par les professionnels.
- Partage d'expérience entre patients, levée de doutes et soutien au parcours de soins.
- Action innovante et reproductible dans d'autres secteurs accueillant des patients chroniques.
- Pérennisation envisagée par l'intégration de la biographie hospitalière dans les programmes d'éducation thérapeutique et autres projets institutionnels.



ACTION REMARQUABLE

Hôpital Privé La Louvière Ramsay santé

Lille (Nord)

Chambre des erreurs « Prise en charge d'un mineur en urgence »

Thématique > Expérience patient – Innovation participative – Engagement des usagers.

Origine de l'action > Pour répondre aux problématiques du parcours patient, l'établissement a choisi de renforcer la participation des patients, en passant d'une logique centrée sur la satisfaction à une démarche fondée sur le vécu et la co-construction.

Objectifs de l'action >

- Intégrer l'expérience vécue par les patients comme indicateur clé de qualité.
- Améliorer la personnalisation, l'empathie et la fluidité des parcours de soins.
- Renforcer la participation des patients et de leurs proches dans la vie de l'établissement.
- Développer une culture d'amélioration continue et d'innovation.

Méthodologie >

- Diagnostic initial : recueil des attentes et analyse des parcours.
- Co-construction avec patients, soignants, représentants des usagers.
- Mise en œuvre d'actions concrètes :
 - Patients mystères (évaluation hygiène, douleur, confidentialité, droits).
 - Adaptation des questionnaires en anglais pour l'allergologie.
 - Déploiement de questionnaires dans de nouveaux parcours (hôpital de Jour).
 - Analyse des Patient Reported Outcome Measures (PROMs) et Patient Reported Experience Measures (PREMs).
 - En réadaptation respiratoire.
 - Questionnaire spécifique pour enfants.
- Tests en conditions réelles, suivi des indicateurs et restitution en comité de pilotage qualité.

Bénéficiaires >

- Patients hospitalisés et leurs proches (adultes, enfants, anglophones).
- Professionnels de santé et équipes administratives.
- Représentants des usagers et associations.
- L'établissement (image, attractivité, performance).

Impact et pérennisation >

- Amélioration mesurable de la satisfaction.
- Réduction des réclamations, meilleure qualité relationnelle.
- Implication renforcée des équipes et des usagers.
- Diffusion des résultats et plan d'action en commission des usagers, comité de pilotage.
- Approche innovante centrée sur le patient, adaptable à divers parcours.
- Pérennisation via indicateurs suivis et intégration dans la stratégie qualité.



ACTION REMARQUABLE

Santélys HAD - Lille Métropole

Loos (Nord)

Regard croisé sur la qualité : mesure de la qualité des soins perçue par le patient via les indicateurs PROMs et PREMs en HAD rééducation

Thématique > Expérience patient – Rééducation à domicile – Innovation en évaluation.

Origine de l'action > Le projet a été initié pour mieux intégrer la perception et le ressenti des patients dans l'évaluation de la qualité des soins en hospitalisation à domicile (HAD) rééducation.

Objectifs de l'action >

- Intégrer le ressenti et l'expérience du patient dans l'évaluation de la qualité des soins.
- Compléter les indicateurs techniques par des données centrées sur le vécu Patient Reported Outcome Measures (PROMs) et Patient Reported Expérience Measures (PREMs).
- Adapter la prise en charge en fonction des déficits fonctionnels perçus.
- Suivre l'évolution et l'efficacité des soins pour améliorer la qualité et la sécurité.
- Valoriser la place du patient comme acteur de son parcours.

Méthodologie >

- Sélection des indicateurs pertinents (PROMs et PREMs).
- Formation des professionnels à leur utilisation.
- Administration des questionnaires à trois étapes : pré-opératoire, post-opératoire immédiat, fin d'accompagnement.
- Utilisation d'un outil standardisé utilisé pour mesurer la peur de chuter chez les personnes âgées.
- Analyse des résultats (quantitatifs et qualitatifs) et mise en place d'actions correctives.
- Retour aux équipes et plan d'amélioration continue.

Bénéficiaires >

- Patients en HAD rééducation (>65 ans, prothèse hanche/genou).
- Aidants (réduction du stress, meilleure organisation).
- Professionnels HAD (retours concrets pour ajuster les pratiques).
- Familles et acteurs de la coordination (kinésithérapeutes, infirmiers ergothérapeutes, médecins).

Impact et pérennisation >

- Amélioration de la qualité perçue et de l'autonomie des patients.
- Identification des patients à risque pour interventions ciblées.
- Renforcement de la prévention des chutes et de la personnalisation des soins.
- Approche innovante et reproductible dans d'autres HAD ou services de rééducation.
- Intégration durable des indicateurs PROMs/PREMs dans la stratégie qualité.



ACTION REMARQUABLE

Centre Hospitalier Isarien Etablissement Public de Santé Mentale de l'Oise (Site de Clermont) Clermont de l'Oise (Oise)

Prévenir la répétition de soins invasifs et réduire les non-conformités de laboratoire : Atelier Sachet des erreurs

Thématique >

Gestion des risques – Prélèvements sanguins – Formation des professionnels.

Origine de l'action >

Des non-conformités dans les prélèvements biologiques ont été constatées, entraînant retards diagnostiques, répétition d'actes invasifs, expérience patient dégradée et impact économique. La Direction des Soins a défini un plan d'action pour renforcer la qualité et la sécurité.

Objectifs de l'action >

- Sensibiliser les professionnels aux risques liés aux non-conformités dans les prélèvements sanguins.
- Réduire les erreurs entraînant des actes invasifs répétés et des retards diagnostiques.
- Améliorer la qualité des soins et la confiance patient-soignant.
- Renforcer la culture qualité et la prévention des erreurs.

Méthodologie >

- Création d'un atelier pédagogique : un sachet de prélèvement volontairement préparé avec 15 erreurs.
- Mise en situation pratique : observation et identification des erreurs par groupes de 2 à 3 participants.
- Contexte clinique simulé pour renforcer la pertinence de l'exercice.
- Animation en comité qualité puis en réunions d'équipe.
- Reproduction des sachets pour diffusion dans les unités et intégration en formation des étudiants.

Bénéficiaires >

- Professionnels infirmiers du pôle.
- Cadres de santé et cadres assistants.
- Étudiants en soins infirmiers (formation pratique).
- Indirectement : patients (moins de répétitions d'actes invasifs, meilleure qualité de prise en charge).

Impact et pérennisation >

- 17 professionnels sensibilisés en comité qualité et sessions en cours dans diverses unités..
- Réduction attendue des non-conformités semestrielles et des erreurs liées aux soins infirmiers.
- Amélioration de la sécurité et de l'expérience patient.
- Pérennisation via utilisation des sachets comme outil pédagogique récurrent.



ACTION REMARQUABLE

Santélys HAD – Lille Métropole Loos (Nord)

Séances immersives en réalité virtuelle pour patients et aidants en HAD, visant à réduire l'anxiété liée aux soins et offrir des moments d'évasion

Thématique > Bien-être – Réalité virtuelle – Qualité de vie en soins palliatifs – Expérience patient-aidant.

Origine de l'action > Cette action a été lancée pour améliorer la prise en charge à domicile afin d'améliorer la prise en charge à domicile, soutenir les aidants familiaux, introduire une approche innovante en hospitalisation à domicile (HAD) et favoriser une expérience positive du parcours de soins.

Objectifs de l'action >

- Réduire l'anxiété et le stress liés aux soins à domicile.
- Offrir un outil innovant de relaxation et d'évasion pour patients et aidants.
- Favoriser l'adhésion et la tolérance aux soins.
- Tester la transférabilité et l'évolutivité de la solution dans d'autres contextes.

Méthodologie >

- Choix de la solution (casques de réalité virtuelle) et formation des équipes.
- Identification des patients éligibles et information via flyers.
- Réalisation des séances pendant les soins, avec modules adaptés (Relaxation ou Évasion).
- Évaluation par questionnaires auprès des patients, aidants et soignants.
- Premier bilan en juin 2025, puis intégration dans le questionnaire de satisfaction HAD.

Bénéficiaires >

- Patients adultes en soins palliatifs à domicile (hors contre-indications médicales).
- Aidants familiaux (réduction du stress, répit).
- Professionnels HAD (outil complémentaire favorisant la relation soignant-patient).

Impact et pérennisation >

- 40 patients bénéficiaires, 71 séances réalisées (modules : Évasion 70%, Relaxation 30%).
- 85% des aidants et soignants constatent un réel bien-être après les séances.
- 99% des soignants souhaitent renouveler l'expérience.
- Pérennisation décidée en juin 2025 sur les 3 antennes HAD.
- Intégration dans la pratique quotidienne et dans le questionnaire de satisfaction.
- Approche innovante, reproductible dans d'autres structures pour améliorer l'expérience patient-aidant.



ACTION REMARQUABLE

Centre Hospitalier du Pays d'Avesnes Avesnes-sur-Helpe (Nord)



La bientraitance : socle vivant de la qualité et de la sécurité des soins

Thématique > Bientraitance – Innovation participative.

Origine de l'action > Le CH du Pays d'Avesnes souhaité impulser une dynamique collective et fédératrice autour de la culture de la bientraitance et de la qualité des soins en répondant à la question suivante « En quoi la bientraitance peut-elle être un levier d'activation et d'optimisation de la qualité et de la sécurité des soins ? ». Plutôt que de porter un projet unique et centralisé, la direction a choisi de solliciter directement les professionnels à travers un appel à projets interne.

Objectifs de l'action >

- Faire de la bientraitance un levier d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité.
- Stimuler l'innovation et la créativité des équipes via un appel à projets interne.
- Fédérer tous les professionnels autour d'une dynamique collective.
- Impliquer les usagers et leurs représentants dans la sélection des projets.
- Valoriser les initiatives locales et renforcer la reconnaissance professionnelle.

Méthodologie >

- Lancement de l'appel à projet lors de la Journée mondiale contre la maltraitance.
- Mobilisation des équipes et recueil des projets.
- Jury pluridisciplinaire (direction, soins, usagers, conseil vie sociale) pour évaluer originalité, faisabilité, impact.
- Cérémonie de remise des prix avec film de présentation et diplômes.
- Accompagnement des projets retenus pour mise en œuvre et suivi.

Bénéficiaires >

- Patients et résidents : amélioration de la qualité, sécurité et bien-être.
- Familles : meilleure expérience et confiance renforcée.
- Professionnels : valorisation, qualité de vie au travail, engagement collectif.

Impact et pérennisation >

- Onze projets déposés (ex : fresque de la bientraitance, jardin thérapeutique, séances de sport, sophrologie).
- Forte mobilisation transversale (soignants, administratifs, logistiques).
- Renforcement de la culture qualité et de la cohésion des équipes.
- Pérennisation prévue : reconduction annuelle de l'appel à projet et duplication dans d'autres établissements.
- Action reproductible, adaptable à tout type de structure.



ACTION REMARQUABLE

Clinique du Sport et de Chirurgie Orthopédique – Ramsay Santé Marcq-en-Barœul (Nord)



Cliquez ici pour
 Regarder la vidéo

Organisation d'un atelier immersif de sensibilisation au vieillissement : une action innovante pour renforcer la qualité et la sécurité des soins

Thématique >

Bienveillance – Sensibilisation au vieillissement – Innovation pédagogique.

Origine de l'action >

La clinique fait face à une augmentation des patients âgés, notamment pour des interventions orthopédiques complexes. Cette évolution rend les parcours de soins plus exigeants, nécessitant une meilleure qualité, une sécurité renforcée et une adaptation aux défis liés au vieillissement (mobilité réduite, troubles sensoriels). Pour répondre à ces enjeux, l'établissement a initié un atelier immersif permettant aux professionnels de vivre les contraintes du vieillissement afin d'ajuster leurs pratiques et améliorer la prise en charge.

Objectifs de l'action >

- Sensibiliser le personnel aux réalités du vieillissement par une expérience immersive.
- Comprendre les difficultés quotidiennes des personnes âgées (mobilité, troubles sensoriels).
- Adapter les pratiques professionnelles pour renforcer la sécurité et la qualité des soins.
- Créer une culture commune autour de la bienveillance.

Méthodologie >

- Organisation de trois ateliers immersifs :
 - Simulation de troubles visuels (lunettes spécifiques).
 - Simulation de tremblements (gants avec stimulation électrique).
 - Simulateur global de vieillissement (combinaison avec casque, minerve, poids).
- Encadrement par ergothérapeute et diététicienne.
- Mise en situation dans une chambre médicalisée et salle de bain.
- Communication interne (affiches, vidéo) pour mobiliser le personnel.

Bénéficiaires >

- Tout le personnel (soignants, médecins, paramédicaux, administratifs).
- Indirectement : patients âgés (prise en charge plus sécurisée et adaptée).

Impact et pérennisation >

- Forte implication des équipes et appropriation des enjeux gériatriques.
- Amélioration des pratiques : plus d'empathie, sécurisation des parcours.
- Action duplicable dans d'autres services et pérennisable.
- Complémentarité avec les démarches existantes (groupes chute, handicap, bienveillance).
- Investissement matériel réalisé pour une utilisation durable.



ACTION REMARQUABLE

Centre Hospitalier de Laon Laon (Aisne)



Cliquez ici pour
Regarder la vidéo

Capsule vidéo : Dans le regard de nos pratiques

Thématique >

Gestion des risques – Communication interne – Sensibilisation

Origine de l'action >

Le projet est né du constat que les équipes ne savaient pas ce qui se passait après leurs signalements d'événements indésirables et ressentaient une crainte vis-à-vis des démarches auprès de l'Agence régionale de santé. Cette initiative vise à renforcer la transparence, la compréhension et la confiance des équipes dans la gestion des risques.

Objectifs de l'action >

- Expliquer aux professionnels le parcours des signalements d'événements indésirables (FEI).
- Déramatiser l'adressage des événements indésirables graves associés aux soins (EIGS) à l'Agence régionale de santé.
- Valoriser l'organisation mise en place pour l'analyse et la prévention des risques.
- Renforcer la culture qualité et la transparence.

Méthodologie >

- Présentation du projet aux instances.
- Écriture d'un scénario illustrant le cheminement d'un signalement.
- Participation de professionnels (infirmiers, aides-soignants), gouvernance, service qualité, représentant des usagers.
- Tournage en chambre de simulation avec voix off du président de commission médicale d'établissement.
- Montage et validation en instance.
- Diffusion lors de la Semaine Sécurité Patient (atelier + visionnage) puis mise en ligne sur intranet.

Bénéficiaires >

- Professionnels de santé (meilleure compréhension du processus FEI).
- Étudiants (infirmiers, aides-soignants) : support pédagogique en institut de formation infirmiers et aides-soignants.
- Indirectement : patients (amélioration de la sécurité des soins).

Impact et pérennisation >

- Forte adhésion des instances et des équipes. Réduction de l'appréhension liée aux signalements et augmentation significative des déclarations d'événements indésirables.
- Action reproductible dans d'autres établissements.
- Pérennisation via diffusion interne et intégration dans les formations.
- Projet évolutif : acquisition d'outils pour améliorer la qualité des futures capsules.



ACTION REMARQUABLE

Centre Hospitalier de Saint-Amand-les-Eaux

Saint-Amand-les-Eaux (Nord)

Renforcer la sécurité des soins par la mise en place d'une équipe mobile d'admission

Thématique >

Parcours patient – Identitovigilance – Expérience patient.

Origine de l'action >

Cette action a été initiée après l'analyse des questionnaires e-satis et de satisfaction, qui ont révélé un manque d'information des patients concernant leurs droits. Les déclarations d'événements indésirables ont également mis en évidence des risques liés au parcours d'admission des patients. Pour y remédier, l'établissement a décidé de revoir son organisation.

Objectifs de l'action >

- Sécuriser le parcours du patient dès son admission.
- Impliquer le patient dans la sécurisation de son parcours.
- Améliorer la compréhension des droits et des informations essentielles.
- Réduire les risques liés aux erreurs d'identité et aux événements indésirables.

Méthodologie >

- Création d'une équipe mobile composée de soignants.
- Rencontre systématique des patients admis en médecine et en soins médicaux réadaptation dans les 48h.
- Vérification des documents d'identité et transmission au bureau des entrées.
- Explication du livret d'accueil, directives anticipées, personne de confiance.
- Information sur les droits, modalités de plaintes et signalement des événements indésirables.
- Complétude du dossier patient et remise d'un formulaire de vigilance : Patient Reported Experience Measures (PREMS) et hygiène.
- Tests de check-list et outils (flyers, formulaires) avant déploiement.

Bénéficiaires >

- Patients (meilleure information, sécurité renforcée).
- Professionnels de santé (organisation optimisée, réduction des risques).
- Bureau des entrées (fiabilisation des données administratives).

Impact et pérennisation >

- Amélioration de la satisfaction.
- Réduction des événements indésirables liés à l'admission.
- Implication active du patient dans la qualité et la sécurité des soins.
- Action innovante et reproductible dans d'autres services.
- Pérennisation via intégration dans les processus admission et suivi qualité.



ACTION REMARQUABLE

Résidence Les Lys. EMEIS Montigny-en-Gohelle (Pas-de-Calais)



Cliquez ici pour
 Regarder la vidéo

Place du Village au cœur d'une Unité Alzheimer

Thématique >

Humanisation des espaces en unité Alzheimer – thérapies non médicamenteuses.

Origine de l'action >

L'Unité de Soins Adaptés de la résidence avait besoin d'être repensée pour offrir un cadre chaleureux et convivial, favorisant le bien-être des résidents et la sérénité des familles. Pour y remédier, la résidence a souhaité mener un projet afin de favoriser le bien-être des résidents et l'implication des collaborateurs.

Objectifs de l'action >

- Reproduire une « Place de Village » avec ses commodités (poste, restaurant, terrasse) pour créer un environnement chaleureux et convivial.
- Réinvestir les espaces en lieux définis et sécurisés.
- Diminuer le stress et l'anxiété des résidents.
- Stimuler les sphères sensorielles et cognitives par des éléments décoratifs adaptés.
- Impliquer les collaborateurs dans la conception et la mise en œuvre.
- Valoriser l'image de l'établissement auprès des familles et prescripteurs.

Méthodologie >

- Définition du cahier des charges et calendrier avec le staff (direction, psychologue, ergothérapeute, animatrice).
- Groupes de travail avec les équipes pour choix de décoration et matériel.
- Réception et installation du mobilier et des éléments décoratifs.
- Communication auprès des familles, résidents et membres du Conseil de vie sociale.
- Réalisation du projet en 6 mois.

Bénéficiaires >

- Résidents atteints de la maladie d'Alzheimer ou troubles apparentés.
- Familles et proches, pour une meilleure expérience de visite.
- Équipes soignantes et d'animation, impliquées dans un projet fédérateur.

Impact et pérennisation >

- Satisfaction des familles à 95,5 % (+6,6 % vs 2023).
- Ambiance conviviale, espaces clairs et sécurisés, résidents moins stressés, stimulation cognitive renforcée.
- Équipe très impliquée, absence de refus lors des visites, augmentation des demandes d'admission.
- Différenciation commerciale et liste d'attente pour le secteur Alzheimer.
- Projet reproductible dans d'autres EHPAD, modèle innovant dans la région.



ACTION REMARQUABLE

Résidence Les Jardins de Liévin

Liévin (Pas-de-Calais)

Projet Médi'Animaux : main dans la Patte

Thématique > Approche non médicamenteuse – médiation animale pour le bien-être et la qualité de vie des personnes âgées.

Origine de l'action > Face à l'isolement, la perte de repères et la baisse de motivation chez certains résidents, souvent aggravés par des troubles cognitifs, la résidence a choisi la médiation animale comme solution non médicamenteuse pour améliorer la qualité de vie.

Objectifs de l'action >

- Améliorer la qualité de vie et la prise en charge globale des résidents.
- Réduire l'anxiété et les troubles du comportement.
- Stimuler les fonctions cognitives et sensorielles.
- Favoriser la motricité et l'activité physique douce.
- Renforcer les liens sociaux et la cohésion entre résidents, professionnels et bénévoles.

Méthodologie >

- Phase préparatoire : sensibilisation des équipes et des résidents, communication familles, recueil des volontaires et contre-indications.
- Acclimatation progressive : présence régulière du chiot de l'animatrice.
- Séances mensuelles : avec l'association « Le Cœur sur la Patte ».
- Activités complémentaires : balades, jeux, échanges quotidiens autour de l'animal pour stimuler mémoire et émotions positives.
- Suivi et évaluation : observations qualitatives, journal de bord, ajustement des séances.
- Pérennisation : formation du chiot pour devenir médiateur attitré et intégration durable dans le projet d'animation.

Bénéficiaires >

- Résidents, notamment ceux isolés, anxieux ou troubles cognitifs légers à modérés.
- Professionnels et bénévoles, via une dynamique collective et un climat apaisé.
- Familles, par une amélioration de l'accueil et du bien-être des proches.

Impact et pérennisation >

- Effets observés : réduction de l'anxiété, amélioration de la sérénité, stimulation cognitive et motrice, augmentation de la motivation et des interactions sociales.
- Sur les équipes : renforcement de la cohésion et valorisation professionnelle.
- Facteurs clés : implication pluridisciplinaire, partenariat avec association, communication régulière.
- Limites : allergies, peurs, nécessité d'un engagement à long terme.
- Innovation : intégration systématique de la médiation animale dans la démarche qualité et sécurité des soins, projet reproductible dans d'autres établissements.



ACTION REMARQUABLE

Résidence Fleur de Lin Hondschoote (Nord)



Paroles & paroles : pas que des mots

Thématique >

Respect des droits et libertés des résidents – démocratie participative et personnalisation de l'accompagnement.

Origine de l'action >

Dans le cadre de l'actualisation du projet d'établissement, la résidence a souhaité placer les droits et libertés des résidents au cœur des pratiques, en favorisant autonomie, indépendance et participation active.

Objectifs de l'action >

- Affirmer la primauté des droits et libertés de tout acteur dans les actes du quotidien.
- Permettre à chaque résident d'agir de manière autonome et indépendante selon ses souhaits.
- Favoriser l'engagement des résidents et les relations sociales.
- Renforcer la co-construction du projet d'accompagnement personnalisé.

Méthodologie >

- Réflexion éthique et refonte des process pour intégrer la liberté et la singularité.
- Sensibilisation des équipes et information des résidents et familles.
- Association du résident et d'une personne de son choix à l'élaboration du projet personnalisé.
- Mise en place d'instances participatives : commissions (restauration, vie sociale), espaces de discussion (« papot'âge », « voisin'âge », « citoyen'âge »).
- Création d'un budget participatif pour financer des initiatives au bénéfice des résidents et des professionnels.
- Lancement du projet « Résident à l'Honneur » : réalisation de souhaits personnels des résidents (événements, anniversaires), mobilisant les moyens de l'établissement.

Bénéficiaires >

- Résidents, premiers acteurs du projet.
- Proches, associés aux actions et projets.
- Professionnels, impliqués dans une démarche valorisante et collaborative.

Impact et pérennisation >

- Évolution des pratiques et posture des équipes, levée des résistances initiales.
- Satisfaction des résidents et familles, renforcement du lien social et de la dynamique collective.
- Indicateurs : nombre de résidents impliqués, projets réalisés, participation aux instances, impact qualitatif sur la vie sociale.
- Facteurs clés : co-construction, démocratie participative, valorisation des souhaits individuels.



ACTION REMARQUABLE

MAS La Gerlotte – GAPAS Marcq-en-Barœul (Nord)



Atelier Bonnes Pratiques : « Mieux connaître, mieux accompagner ! »

Thématique >

Appropriation des Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP), bientraitance et participation des personnes accompagnées.

Origine de l'action >

Dans la continuité de la démarche qualité et bientraitance du GAPAS (Groupement des Associations Partenaires d'Action Sociale), la Maison d'accueil spécialisée (MAS) a souhaité renforcer l'appropriation des Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) et impliquer activement les personnes accompagnées dans la réflexion.

Objectifs de l'action >

- Valoriser et ajuster les pratiques pour garantir la qualité d'accompagnement.
- Rendre les RBPP accessibles et concrètes pour tous.
- Impliquer activement les résidents dans la réflexion sur les pratiques.
- Favoriser la culture qualité et la dynamique collective.
- Pérenniser la démarche avec 5 à 6 ateliers par an.

Méthodologie >

- Choix des thèmes en Comité Qualité Bientraitance.
- Création d'affiches et supports visuels (cartes thématiques, photos).
- Ateliers participatifs toutes les 8 semaines : 4 à 8 professionnels, 3 à 4 personnes accompagnées.
- Production de planches bande dessinée (BD) illustrant les bonnes pratiques, diffusées en interne et sur les réseaux sociaux.
- Intégration des contenus dans la formation bientraitance interne du GAPAS.
- Capitalisation sous forme de recueil des BD pour diffusion élargie.

Bénéficiaires >

- Personnes accompagnées.
- Professionnels de la MAS, impliqués dans une démarche réflexive et collaborative.
- Familles et partenaires, via la diffusion des supports créés.

Impact et pérennisation >

- Appropriation renforcée des RBPP par les équipes.
- Amélioration de la posture professionnelle et de la cohérence d'équipe.
- Fierté et reconnaissance des personnes accompagnées impliquées dans la création des supports.
- Dynamique collective positive, favorisant l'échange inter-métiers.
- Facteurs clés : engagement volontaire, supports ludiques et visuels, valorisation des productions.
- Projet innovant et reproductible, favorisant une culture commune de bientraitance et d'amélioration continue.



ACTION REMARQUABLE

EHPAD Beauregard – Hôpital Local de Nanteuil-le-Haudouin Nanteuil-le-Haudouin (Oise)



Cliquez ici pour
Regarder la vidéo

La thérapie du voyage

Thématique >

Approche non médicamenteuse- réduction troubles psycho-comportementaux.

Origine de l'action >

Une majorité des résidents présentent des troubles cognitifs sévères et des comportements perturbateurs, souvent gérés par psychotropes, entraînant chutes, aggravation cognitive et baisse de qualité de vie. L'établissement a choisi une alternative non médicamenteuse favorisant apaisement et stimulation.

Objectifs de l'action >

- Limiter l'utilisation des psychotropes et leurs effets secondaires.
- Réduire l'agitation, l'agressivité et les troubles du comportement.
- Stimuler les fonctions cognitives et sensorielles.
- Améliorer l'humeur, la qualité de vie et le sommeil.
- Favoriser la socialisation, l'interaction familiale et la réminiscence.
- Offrir un soin personnalisé et éthique, centré sur l'autonomie et la dignité.

Méthodologie >

- Installation d'une cabine immersive « train thérapeutique ».
- Séances individuelles ou collectives (20 à 30 min), planifiées ou spontanées, avec accompagnement obligatoire d'un professionnel.
- Mise en scène : billets, affichage des destinations, projection vidéo et son pour simuler un voyage.
- Formation des équipes (infirmiers, aides-soignants, agents des services hospitaliers, animatrice, psychologue) et sensibilisation des familles.
- Traçabilité dans le dossier résident et grille d'évaluation après chaque séance.
- Bilan annuel et retour d'expérience au Conseil de vie sociale, Commission médicale d'établissement et Conseil de surveillance.

Bénéficiaires >

- Résidents (préventif ou présentant troubles cognitifs, agitation, refus de soins, troubles du sommeil, soins palliatifs).
- Familles, via des séances partagées favorisant le lien affectif.
- Professionnels, impliqués dans une démarche valorisante et innovante.

Impact et pérennisation >

- Diminution des troubles psycho-comportementaux et de l'anxiété. Réduction des prescriptions « si besoin » de psychotropes.
- Amélioration de la socialisation, stimulation cognitive et émotionnelle.
- Témoignages positifs des familles et forte demande des résidents.
- Valorisation de l'établissement (atout pour admissions).



ACTION REMARQUABLE

EHPAD Dronsart Bouchain (Nord)



Résident référent

Thématique > intégration- inclusion- lien social- bientraitance.

Origine de l'action > Cette action a été initiée afin d'éviter aux nouveaux résidents de se sentir perdu et éviter les difficultés d'intégration. Il s'agit de renforcer la rassurance et l'adaptation à la vie en collectivité, en créant un dispositif favorisant le lien social et la confiance.

Objectifs de l'action >

- Faciliter l'adaptation des nouveaux résidents à leur nouvel environnement.
- Réduire le stress et l'isolement lors de l'entrée en EHPAD.
- Favoriser l'entraide et le lien social entre résidents.
- Valoriser les résidents référents et renforcer leur estime de soi.

Méthodologie >

- Constat initial : difficultés d'intégration et isolement.
- Groupe de travail pluridisciplinaire (professionnels + résidents).
- Sélection de résidents volontaires bien intégrés.
- Formation et tutorat des référents par l'animatrice.
- Mise en œuvre : accueil personnalisé, visite des lieux, présentation des activités, repas partagé.
- Actions complémentaires : visites en cas d'hospitalisation, appels téléphoniques, aide pour courses.
- Communication : affichage des référents avec photo, cadeau de bienvenue.

Bénéficiaires >

- Nouveaux résidents (30 à 35 par an).
- Résidents hospitalisés ou isolés.
- Résidents référents (valorisation et rôle actif).
- Indirectement : familles et équipe soignante.

Impact et pérennisation >

- Dix nouveaux résidents accompagnés et 6 hospitalisés visités en 2024.
- Amélioration du sentiment de confiance, appartenance et bien-être.
- Action remarquable lors de l'évaluation externe (critère 3-4-1 : approche inclusive).
- Reconduction pour 2025 avec maintien des référents.
- Démarche innovante, reproductible dans tout établissement médico-social.



ACTION REMARQUABLE

Association Bien-Être Hazebrouck (Nord)



Préserver la verticalité des personnes accompagnées pour améliorer le bien-être de tous

Thématique > Prévention des chutes- autonomie- bien-être- humanitude- sécurité au travail- prévention des troubles musculosquelettiques.

Origine de l'action > L'action est née face à une forte sinistralité liée à la manutention des personnes accompagnées, malgré la mise à disposition de matériels adaptés. La démarche vers le Label Humanitude et le plan antichute de l'Agence régionale de santé ont mis en évidence l'importance de la verticalité et de l'activité physique adaptée pour prévenir les chutes et améliorer la qualité de vie.

Objectifs de l'action >

- Maintenir ou améliorer la mobilité des personnes accompagnées.
- Atteindre 20 minutes de verticalité par jour et par personne.
- Favoriser la participation active des bénéficiaires pour réduire les manutentions passives.
- Prévenir les troubles musculosquelettiques et accidents du travail chez les professionnels.

Méthodologie >

- Intégration d'un « projet de verticalité » dans chaque projet individualisé.
- Formation des équipes (aides-soignants, auxiliaires de vie sociale, infirmier coordinateur, ergothérapeute) pour créer une culture commune.
- Utilisation d'outils : chronomètres, podomètres, matériel de marche.
- Mise en place d'activités physiques adaptées : marche hebdomadaire, danse, piscine.
- Suivi régulier : réévaluation trois fois par an, relevés chronométrés, observations partagées.
- Financement assuré par le programme Phosphor'Âge.
- Action complémentaire aux missions classiques d'un SSIAD, qui associe prévention des chutes et des risques professionnels, tout en liant bienveillance, autonomie et santé au travail.

Bénéficiaires >

- Personnes accompagnées (quel que soit leur niveau de dépendance).
- Professionnels (aides-soignants, auxiliaires de vie, ergothérapeute).
- Bénéficiaires indirects : l'ensemble des salariés (réduction des manutentions lourdes).

Impact et pérennisation >

- Amélioration de la mobilité et de la confiance en soi des bénéficiaires.
- Exemple marquant : une personne alitée depuis un an a retrouvé la marche avec déambulateur.
- Réduction des troubles musculo-somatiques et des accidents du travail.
- Cohésion d'équipe renforcée autour d'un objectif commun.
- Action innovante, reproductible dans tout service d'aide ou de soins à domicile.



ACTION REMARQUABLE

Centres de santé sexuelle Conseil départemental du Pas-de-Calais Arras (Pas-de-Calais)

Mise en place d'un questionnaire de satisfaction pour les patientes prises en charge dans le cadre d'une Interruption volontaire de grossesse (IVG) médicamenteuse à domicile

Thématique > Expérience patient – Santé sexuelle – Amélioration continue.

Origine de l'action > L'action est née du besoin de mieux connaître le vécu des patientes prises en charge pour une IVG médicamenteuse à domicile. En avril 2024, aucun outil ne permettait de recueillir leur ressenti pour améliorer la qualité du parcours de soins.

Objectifs de l'action >

- Recueillir le ressenti et le vécu des patientes en parcours d'IVG médicamenteuse.
- Identifier les points d'amélioration dans la prise en charge.
- Renforcer la qualité des soins et la communication soignant-patiente.
- Impliquer les patientes comme actrices de l'amélioration des pratiques.

Méthodologie >

- Conception du questionnaire en équipe (papier et version dématérialisée via Microsoft Forms).
- Test auprès de patientes témoins, ajustements.
- Distribution systématique lors de la consultation post-IVG.
- Analyse semestrielle des retours et bilan annuel diffusé aux équipes et au Dispositif Spécifique Régional en Périnatalité Oréhane.
- Intégration du recueil de satisfaction dans le protocole IVG.
- Affichage sur la confidentialité pour rassurer les patientes.

Bénéficiaires >

- Patientes en parcours IVG médicamenteuse.
- Professionnels des centres de santé sexuelle (sages-femmes, médecins, conseillères).
- Indirectement : acteurs départementaux et régionaux de la santé sexuelle.

Impact et pérennisation >

- Premier questionnaire de satisfaction IVG mis en œuvre dans le département.
- Grande satisfaction des patientes en 2024, valorisation des équipes.
- Amélioration des pratiques (information sur douleur, saignements, accompagnement).
- Pérennisation : analyse semestrielle, bilan annuel, intégration dans les protocoles.
- Action durable et transférable à d'autres départements.
- Potentielle collecte départementale ou régionale, avec analyse par le comité de pilotage.



ACTION REMARQUABLE

Filière gériatrique territoire de Flandre et CPTS Littoral Nord

Grande-Synthe (Nord)

Évaluation Patient-traceur ville Établissements de santé en filière gériatrique

Thématique > Qualité du parcours post-hospitalisation des personnes âgées en filière gériatrique.

Origine de l'action > L'action est née de la volonté de la filière gériatrique de Flandre maritime et de la Communauté Professionnelle Territoriale de Santé (CPTS) Littoral en Nord d'améliorer le parcours de santé des personnes âgées, notamment lors des sorties d'hospitalisation. Ce moment clé nécessite une coordination renforcée entre les établissements de santé et les professionnels de ville pour éviter les ruptures de prise en charge.

Objectifs de l'action >

- Identifier les axes d'amélioration du retour à domicile et du suivi post-hospitalisation.
- Mettre en place des actions communes ville / établissements.
- Schématiser l'organisation des sorties sur le territoire de CPTS Littoral en Nord.
- Réduire les réadmissions en améliorant la coordination et la traçabilité des informations.
- Acculturer les professionnels à la méthode « patient-traceur ».

Méthodologie >

- Adaptation de la méthode « patient-traceur » au parcours ville-hôpital.
- Élaboration d'outils spécifiques (grilles d'entretien).
- Évaluations croisées : 6 patients-traceurs.
- Intégration du vécu des patients et aidants.
- Approche plurisectorielle (libéraux, Service de Soins Infirmiers À Domicile, Service d'aide à domicile).
- Reproductible sur d'autres territoires et prises en charge.

Bénéficiaires >

- Patients de plus de 75 ans hospitalisés en court séjour gériatrique (à la Polyclinique de Grande Synthe et au Centre Hospitalier de Dunkerque).
- Aidants.
- Professionnels de santé (ville et établissements).

Impact et pérennisation >

- Valorisation de la qualité du parcours post-hospitalisation.
- Identification d'axes concrets d'amélioration (communication, coordination, diffusion d'informations).
- Forte adhésion des patients et aidants.
- Intérêt des professionnels, malgré une participation limitée des médecins traitants.
- Projet reproductible et intégrable dans les démarches qualité territoriales.



www.hauts-de-france.ars.sante.fr