



PRIX QUALITÉ

ARS HAUTS-DE-FRANCE

2024



Le 30 janvier 2025, l'ARS Hauts-de-France dévoilait les noms des lauréats du Prix Qualité 2024. Vous retrouverez les résumés des projets ci-dessous. Le Prix Qualité, c'est aussi 44 candidatures réceptionnées, avec des projets très intéressants. Toutefois, le jury n'a pu retenir que 6 lauréats ! C'est pourquoi, l'ARS Hauts-de-France a décidé de partager les dossiers d'établissements relevés comme remarquables et pouvant être source d'inspiration pour d'autres. Vous retrouverez également les résumés de ces projets ci-après.



LAURÉATS

Groupe Hospitalier Public du Sud de l'Oise (GHPSO) Creil et Senlis

Escape Game - Never Events au GHPSO

Période > Septembre 2024

Thématique > Bilan éducatif partagé

Afin de renforcer la culture de la sécurité des soins et de sensibiliser les professionnels aux risques liés aux Never Events (événements médicaux graves évitables), le GHPSO a développé un Escape Game immersif et pédagogique. Ce dispositif innovant vise à améliorer la connaissance des erreurs évitables et à promouvoir les bonnes pratiques en matière de gestion des risques associés aux soins.

Cette initiative s'intègre dans les **formations hebdomadaires « Les Mardis du Médicament »** et se déroule en trois étapes :

- Briefing (15 min) – Présentation des Never Events, explication des objectifs et diffusion d'une vidéo immersive.
- Immersion (45 min) – Les participants, répartis en équipes, évoluent dans des chambres de patients reconstituées où ils doivent identifier et corriger des erreurs critiques en lien avec la prise en charge médicamenteuse et les procédures de sécurité.
- Débriefing (20 min) – Retour d'expérience sur les erreurs observées, mise en perspective avec les procédures du GHPSO et évaluation des connaissances via des tests et questionnaires.

Bénéficiaires >

- Étudiants infirmiers.
- Infirmiers diplômés d'État (IDE).
- Sages-femmes.

Impact et pérennisation > Le projet a rencontré un franc succès, améliorant la sensibilisation aux Never Events et renforçant la cohésion des équipes. Face à ces résultats encourageants, **l'action est reconduite** et d'autres établissements du territoire envisagent son déploiement.



LAURÉATS

Centre Hospitalier Universitaire Amiens-Picardie

Ne tachons pas notre travail, limitons les interruptions de tâches !

Période > À partir du 17 septembre 2024

Thématique > **Sécurisation des pratiques de soins**

Les interruptions de tâches en milieu hospitalier constituent un **facteur de risque majeur** affectant la qualité des soins, la sécurité des patients et le bien-être des équipes. Pour sensibiliser les professionnels de santé et les aider à **réduire ces interruptions**, le CHU Amiens-Picardie a mis en place un **outil pédagogique ludique** basé sur un jeu de cartes interactif.

L'animation se déroule en **7 secteurs de soins**, où un binôme d'animateurs du **groupe projet institutionnel «Limitation des interruptions de tâches»** intervient pendant **30 minutes**. À travers une approche participative, les équipes identifient **les tâches les plus critiques à ne pas interrompre**, puis explorent des **solutions adaptées à leur organisation**.

Bénéficiaires >

- Secteurs de soins et plateaux techniques.
- Équipes médicales et paramédicales.
- Autres équipes pluriprofessionnelles (administratives, logistiques, techniques).

**Impact et
pérennisation >**

Ce projet a démontré son efficacité et son potentiel d'adaptation à d'autres services, contribuant ainsi à une meilleure efficacité des soins et à une diminution des interruptions nuisibles à la qualité des soins.





LAURÉATS

Clinique Saint-Roch Roncq

Recueillir et analyser le ressenti du patient sur son parcours au détours de son séjour

Période > 1^{er} janvier 2024 - 31 décembre 2024

Thématique > **Expérience patient**

Dans une volonté d'améliorer la prise en charge des patients et de les **impliquer activement** dans l'évolution des pratiques de soins, la Clinique Saint Roch a mis en place un **dispositif structuré de recueil et d'analyse de l'expérience patient**. L'objectif est d'identifier les points de satisfaction et d'amélioration du parcours hospitalier afin d'adapter l'organisation et les pratiques professionnelles.

Quatre méthodes complémentaires sont déployées :

- **Entretiens individuels hebdomadaires** en chambre par la chargée de mission expérience patient, avec analyse des verbatims et mise en place d'actions correctives si nécessaire.
- **Groupes d'expression patients** abordant des thématiques spécifiques (ex. restauration, prise en charge rééducative), animés par une équipe formée.
- **Questionnaires PREM's** permettant d'obtenir une vision globale et évolutive de l'expérience patient.
- **Permanences mensuelles** de la maison des usagers, offrant un lieu de dialogue confidentiel entre patients et représentants des usagers.

Bénéficiaires >

- Patients hospitalisés.
- Aidants et entourage.
- Professionnels de santé et représentants des usagers.

Impact et pérennisation > Cette démarche permet d'intégrer le **point de vue des patients** dans les décisions d'amélioration continue. Une **formatrice interne** a été désignée pour accompagner le déploiement de l'initiative dans d'autres établissements du groupe.



LAURÉATS

EHPAD Somania

Centre hospitalier de Somain

Les JO de la semaine sécurité des patients

Période > 16 septembre 2024 - 30 septembre 2024

Thématique > **Hygiène, qualité, identitovigilance, circuit du médicament, droits des patients**

Dans le cadre de la **Semaine Sécurité des Patients 2024**, le Centre Hospitalier de Somain a lancé une initiative originale : « **Les JO de la Semaine Sécurité des Patients** ». L'objectif est de **sensibiliser les professionnels et les résidents** aux enjeux de la sécurité des soins à travers **des activités sportives et ludiques** inspirées des Jeux Olympiques.

Différents jeux sont proposés aux participants, mêlant **compétition et apprentissage** :

- **Tennis de table** : Questions-réponses sur la qualité et la gestion des risques.
- **Basket** : Le service de pharmacie pose des questions, et les participants doivent viser la bonne réponse sur la cible.
- **Tir à l'arc** : Questions portant sur la gestion du risque infectieux, préparées par l'équipe opérationnelle d'hygiène.

Chaque jeu est noté, et les trois équipes ayant accumulé le plus de points reçoivent **des médailles (or, argent, bronze)**.

Parallèlement, un **stand d'information** est tenu par la **commission des usagers**, avec un questionnaire interactif sur les **droits des patients** et une discussion ouverte avec les professionnels.

Bénéficiaires >

- Professionnels du Centre Hospitalier de Somain.
- Professionnels et résidents de l'EHPAD Somain.
- Personnel administratif.

Impact et pérennisation > Cette action contribue à renforcer la **culture de la sécurité des soins** en favorisant une approche interactive et engageante. Elle s'accompagne d'une **campagne de sensibilisation digitale**, avec des **questions-réponses quotidiennes sur les réseaux sociaux du Centre Hospitalier**.





LAURÉATS

Habitats médicalisés Léopold Bellan Monchy-Saint-Eloi

Conception de deux jeux de piste sur l'amélioration continue de la qualité et la sensibilisation des droits des personnes accompagnées

Période > 3 juin 2024 - 31 décembre 2025

Thématique > Amélioration de la qualité et sensibilisation aux droits des usagers

Dans une démarche innovante visant à **renforcer l'engagement des professionnels** et **sensibiliser les usagers à leurs droits**, la Fondation Léopold Bellan a développé **deux jeux de piste** destinés aux établissements et services médico-sociaux (ESSMS).

Jeu 1 : Préparer les professionnels à l'évaluation de la qualité

- Basé sur **4 énigmes successives**, ce jeu permet aux équipes d'améliorer leur compréhension des référentiels d'évaluation HAS en cherchant des **indices cachés**, en résolvant des **codes secrets** et en manipulant des **outils pédagogiques interactifs**.
- L'objectif est de **stimuler la collaboration** et d'encourager les professionnels à adopter les **bons réflexes méthodologiques** pour améliorer la qualité des soins.

Jeu 2 : Sensibiliser les personnes accompagnées à leurs droits

- Ce parcours interactif permet aux usagers de découvrir et comprendre leurs **droits fondamentaux** à travers un jeu participatif en équipe.
- Les résidents doivent retrouver des **outils réglementaires affichés** dans l'établissement et donner leur **niveau de satisfaction** sur l'application réelle de leurs droits.

Bénéficiaires >

- Professionnels de santé et du secteur médico-social (préparation à l'évaluation qualité).
- Personnes accompagnées en ESSMS (sensibilisation aux droits des usagers).

Impact et pérennisation > Grâce à cette **approche ludique**, la Fondation Léopold Bellan favorise un apprentissage interactif et une meilleure **implication des professionnels et des usagers** dans l'amélioration continue des pratiques. **Une enquête de satisfaction** et des **ajustements réguliers** permettent de pérenniser et d'optimiser ces outils.



LAURÉATS

CPTS Littoral en Nord, Centre hospitalier de Dunkerque, Polyclinique de Grande Synthe, Clinique de Flandre et Clinique Villette

Mise en place d'un dispositif de signalement et de traitement des événements indésirables Ville-Hôpital

Période > 1^{er} mai 2024 - Évaluation continue (première évaluation en mai 2025)

Thématique > Parcours patient et gestion des événements indésirables

Afin d'**optimiser les parcours de soins et fluidifier la coordination entre les structures de santé et les professionnels libéraux**, les établissements sanitaires du territoire de Dunkerque et la **Communauté Professionnelle Territoriale de Santé (CPTS) Littoral en Nord** ont mis en place un **dispositif de signalement et de traitement des événements indésirables Ville-Hôpital (FEI)**.

Objectifs >

- Détecter et analyser les **événements indésirables** liés aux transitions de soins entre l'hôpital et la ville.
- Renforcer la **coordination des acteurs de santé** pour améliorer la prise en charge des patients.
- Déployer des **plans d'actions correctifs** afin d'optimiser l'admission et la sortie des patients.

Méthodologie >

- **Signalement des FEI** via une **plateforme dédiée**, en lien avec le CPTS Littoral en Nord.
- **Analyse des causes** et mise en place d'actions correctives au sein d'un **Comité Ville-Hôpital**.
- **Suivi des déclarations** avec des réunions semestrielles pour évaluer l'impact des actions mises en place.

Bénéficiaires >

- Patients du territoire dunkerquois.
- Professionnels de santé libéraux et hospitaliers impliqués dans le parcours de soins.

Impact et pérennisation > Ce dispositif innovant **renforce la culture de la déclaration des événements indésirables** et favorise un **meilleur suivi des patients entre les soins de ville et l'hôpital**. Il contribue à une amélioration continue de la sécurité des soins et de la fluidité des parcours patients sur le territoire.





ACTION REMARQUABLE

Association pour le Développement de l'Hémodialyse (ADH d'Henin-Beaumont)

Refonte du bilan éducatif partagé grâce à un focus group collaboratif

Période > Septembre 2024

Thématique > Bilan éducatif partagé

Dans le cadre de la Semaine de la Sécurité des Patients, l'ADH a mené une initiative innovante pour améliorer la qualité de sa prise en charge : la refonte complète de son bilan éducatif partagé (anciennement diagnostic éducatif). Cette action a été portée par une collaboration active entre les professionnels de santé et les patients partenaires.

Objectifs > Le bilan éducatif partagé est un outil essentiel pour comprendre les besoins et les attentes des patients dialysés, afin d'adapter leur prise en charge. Cependant, l'ancienne grille, bien que complète, se révélait chronophage (1h à 1h30 par entretien) et parfois trop dense pour les soignants comme pour les patients. L'objectif était d'identifier les points à simplifier et à enrichir.

Méthodologie > Un focus group, réunissant une équipe pluridisciplinaire (infirmières, patient partenaire, assistante sociale, etc.), en une seule séance de travail, ont co-construit une nouvelle grille plus concise et structurée, réduisant la durée de l'entretien à 45 minutes tout en conservant ses dimensions essentielles :

- Dimension socio-professionnelle
- Dimension biomédicale
- Dimension cognitive
- Dimension psycho-affective
- Dimension identitaire

L'introduction a également été repensée pour clarifier l'objectif du bilan et faciliter l'adhésion des patients, notamment grâce à un langage adapté et accessible.



Bénéficiaires >

Pour les soignants : un outil simplifié, cohérent et plus facile à utiliser.

Pour les patients : un entretien plus fluide et accessible, tout en étant enrichissant sur le plan personnel.

Impact et pérennisation >

Cette initiative incarne l'engagement de l'ADH dans une démarche d'amélioration continue, plaçant les patients au cœur de la réflexion. Elle témoigne également de l'efficacité des outils collaboratifs, tels que les focus groups, pour transformer les pratiques et renforcer la qualité des soins. Les premiers essais réalisés avec la nouvelle grille ont confirmé son efficacité.

Les retours d'expérience, notamment ceux d'une infirmière volontaire et d'un patient partenaire, soulignent la réussite de cette démarche. Le patient a exprimé sa satisfaction, affirmant que l'échange lui avait permis d'approfondir sa réflexion sur sa maladie. Bien que la nouvelle grille soit globalement satisfaisante, quelques ajustements sont envisagés pour enrichir certaines sections, notamment sur les complications spécifiques de l'hémodialyse. Ces améliorations continueront à s'appuyer sur les retours d'expérience des soignants et des patients.



ACTION REMARQUABLE

Polyclinique Saint-Côme Compiègne

Questions pour un Champion

Période > Novembre 2023 et Septembre 2024

Thématique > **Sécurité des soins (calculs de doses, identitovigilance, médicaments à risque, hygiène, cybervigilance, transport du patient)**

Dans le cadre de la Semaine de la Sécurité des Patients, la Polyclinique Saint Côme a organisé une formation ludique et interactive, inspirée du célèbre jeu télévisé «Questions pour un Champion». Ce concept innovant vise à renforcer la culture de la sécurité des soins, tout en fédérant les professionnels à travers un esprit de compétition et de bonne humeur.

Objectifs >

- Améliorer la culture qualité en rappelant les bases et en approfondissant certaines notions.
- Créer du lien entre les équipes en réunissant soignants et non-soignants.
- Sensibiliser les patients à leur rôle dans la sécurité des soins.
- Innover dans la formation en mêlant humour, esprit d'équipe et compétition.

Méthodologie >

- Organisation en équipes mixtes (soignants et non-soignants).
- Questions sur différentes thématiques de sécurité (calculs de doses, identitovigilance, médicaments à risque, etc.).
- Utilisation d'accessoires immersifs : buzzers improvisés avec des instruments de musique, décors fabriqués à partir de matériaux recyclés.
- Ateliers itinérants pour une proximité avec les professionnels.
- Atelier RAAC (Récupération Améliorée Après Chirurgie) pour informer les patients en consultation pré-anesthésique sur le jeûne moderne, la préparation à l'opération et le traitement personnel.
- Publications Facebook quotidiennes pour diffuser les messages de prévention auprès du grand public.



Bénéficiaires >

- 150 professionnels participants (soit 27% des effectifs).
- De nombreux patients sensibilisés en consultation pré-anesthésique.
- 6788 abonnés Facebook impactés, avec 145 réactions et 64 partages sur les publications.

Impact et pérennisation >

Ce format court, ludique et dynamique a rencontré un franc succès. La Polyclinique a d'ores et déjà prévu de le pérenniser et de l'adopter pour continuer à ancrer les bonnes pratiques en matière de sécurité des soins et à impliquer activement les professionnels et les patients. L'année suivante, c'est sous la forme du jeu « KOH LANTA » que les équipes ont pu tester leurs connaissances ! ».





ACTION REMARQUABLE

Centre Hospitalier de Saint-Amand-les-Eaux

Optimiser le diagnostic et la prise en charge des patients grâce à la simulation en santé

Période > 3 juin 2024 - 31 janvier 2025

Thématique > Amélioration du diagnostic et sécurité du patient

Le Centre Hospitalier de Saint-Amand-les-Eaux (CHSA) a mis en place une démarche innovante de **simulation en santé** pour **optimiser le diagnostic et améliorer la prise en charge des patients**. Cet exercice vise à **renforcer la réflexion pluriprofessionnelle**, à **fluidifier la communication** entre les acteurs de soins et à **réduire les erreurs de diagnostic**.

Objectifs >

- Clarifier le rôle des différents acteurs (soignants et usagers).
- Améliorer la communication interprofessionnelle pour une meilleure coordination des soins.
- Renforcer l'efficacité du travail d'équipe en situation de prise en charge complexe.
- Identifier et prévenir les erreurs de diagnostic par la simulation et l'analyse des pratiques.

Méthodologie >

- Élaboration de scénarios de prise en charge en fonction des profils patients accueillis, en collaboration avec un praticien hospitalier et des représentants des usagers.
- Création de fiches d'identité patients, avec des informations clés permettant le déroulé du scénario.
- Organisation d'ateliers de simulation, où un médecin est volontairement indisponible et un représentant des usagers joue le rôle du patient.
- Intervention des équipes médicales et paramédicales, supervisées par un cadre soignant et un psychologue.
- Débriefing à chaud, avec identification des axes d'amélioration et mise en place d'un retour d'expérience institutionnel (RETEX).



Bénéficiaires >

- **Ensemble des professionnels** du Centre Hospitalier.
- **Usagers**, à travers une meilleure sécurisation de leur prise en charge.

Impact et pérennisation >

Grâce à cette approche immersive, les équipes développent une **meilleure coordination** et des **réflexes plus sûrs en situation réelle**. L'initiative vise à être **reconduite et étendue** à d'autres services du CHSA afin de renforcer la **sécurité des soins** et d'améliorer **l'expérience patient**.



ACTION REMARQUABLE

Clinique de la Victoire Tourcoing

les malades imaginaires et les maux lièrent

Période > 5 janvier 2024 - 11 octobre 2024

Thématique > Parcours de soins en sénologie, sensibilisation et prévention

Dans une approche novatrice alliant **art et santé**, la Clinique de la Victoire a organisé une **pièce de théâtre participative**, impliquant **patients et professionnels de santé** afin de **sensibiliser à l'impact du parcours de soins en sénologie**. Inspirée de récits réels, cette représentation offre **un espace de libération de la parole**, favorisant la **prise de conscience et la prévention**.

Objectifs >

- Sensibiliser les usagers et professionnels à **l'incidence d'un parcours de soins en sénologie**.
- Créer un **espace d'expression** pour les patientes ayant vécu la maladie.
- Encourager la **prévention** par une approche ludique et artistique.
- Faciliter un **temps d'échange** entre patients, familles et soignants après la représentation.

Méthodologie >

- **Rencontres entre les patientes et une professeure de théâtre** pour travailler sur **l'écriture du script** et structurer la mise en scène.
- **Mise en place d'ateliers pédagogiques**, où aucune patiente ne joue son propre rôle, favorisant la distance émotionnelle et la réflexion collective.
- **Deux représentations organisées à l'Hospice d'Havré**, réunissant des **publics, familles, soignants et médecins**.
- **Temps d'échange post-représentation de 30 minutes** pour permettre aux spectateurs et participants de partager leurs ressentis.
- **Diffusion et communication via réseaux sociaux, affichages et visionnages-débats** pour prolonger l'impact.

Bénéficiaires >

- **Patients atteints ou ayant été atteints** d'un cancer du sein.
- **Usagers sensibilisés à la prévention et à la sénologie**.
- **Professionnels de santé**, IDE et accompagnants du parcours de soins.

Impact et pérennisation >

Cette initiative permet de replacer les **patients au cœur du dialogue** et d'aborder le **parcours de soins sous un angle innovant**. La pièce sera **filmée** et diffusée dans un cadre **d'éducation thérapeutique**, avec la possibilité d'organiser **d'autres représentations et débats** en 2025.



ACTION REMARQUABLE

Hôpital Privé La Louvière Lille

Escape Game de sensibilisation aux vigilances sanitaires

Période > 3 juin 2024 - 12 novembre 2024

Thématique > **Sensibilisation aux vigilances sanitaires (identitovigilance, hémovigilance, pharmacovigilance, hygiène, douleur, urgences)**

Dans une approche innovante et immersive, l'Hôpital Privé La Louvière a mis en place un **Escape Game** afin de sensibiliser **les professionnels de santé aux vigilances sanitaires**. Ce jeu pédagogique permet aux participants de **renforcer leurs connaissances et réflexes** dans un cadre interactif et collaboratif.

Objectifs >

- **Améliorer la culture des vigilances sanitaires** en intégrant des mises en situation réelles
- **Favoriser l'apprentissage ludique** pour ancrer durablement les bonnes pratiques.
- **Répondre aux exigences de la certification** en formant les équipes de manière innovante.

Méthodologie >

- **Transformation d'un ancien bloc opératoire** en plusieurs salles représentant **différentes vigilances** (ex : identitovigilance, gestion de la douleur, hygiène hospitalière).
- **Parcours immersif** suivant le **trajet d'un patient**, de son admission à sa sortie, où les participants doivent résoudre des énigmes en lien avec les bonnes pratiques.
- **Collaboration interprofessionnelle**, avec un **groupe de travail dédié** aux vigilances pour concevoir les scénarios et évaluer les sessions.

Bénéficiaires >

- **Professionnels de santé** de l'établissement.
- **Médecins** (participation en cours de développement).
- **Représentants des usagers** (présentation prévue).

Impact et pérennisation > Cette action **originale et engageante** a démontré son efficacité dans l'**apprentissage des vigilances sanitaires** et la **cohésion des équipes**. Le projet pourrait être **élargi** à d'autres établissements et intégrer de nouveaux modules de formation.



ACTION REMARQUABLE

Groupement des Hôpitaux de l'Institut Catholique de Lille

Sécurisation des prothèses auditives et dentaires des usagers

Période > 23 octobre 2023 - 1^{er} septembre 2024

Thématique > **Sécurisation des prothèses auditives et dentaires, droits des patients**

Face à un **nombre croissant de réclamations** liées à la perte de prothèses auditives et dentaires, le Groupement des Hôpitaux de l'Institut Catholique de Lille a mis en place une **démarche de sensibilisation et d'amélioration des pratiques** pour garantir la sécurité et le confort des usagers. Ces pertes engendrent des **conséquences importantes** pour les patients, notamment **isolement, inconfort, difficultés alimentaires et surcoût** pour les établissements.

Objectifs >

- Réduire la **perte des prothèses** et les réclamations associées.
- Sensibiliser les **professionnels et familles** à l'importance de la bonne gestion des prothèses.
- Mettre en place des **solutions concrètes** pour sécuriser le stockage et l'entretien des dispositifs.

Méthodologie >

- **État des lieux** : recensement des réclamations et benchmark des pratiques d'autres établissements.
- **Consultation des équipes** : recueil des idées des professionnels et analyse des coûts de mise en place.
- **Création d'outils pédagogiques** :
 - **Fiches techniques et logigrammes** pour guider les professionnels sur les précautions à prendre.
 - **Affichage dans les services** (soins, lingerie, restauration) pour renforcer la vigilance.
 - **Vidéo d'information** destinée aux patients et professionnels, diffusée dans les salles d'attente et lieux de passage.
- **Mise en place de nouvelles boîtes de rangement adaptées** pour les prothèses.
- **Présentation des mesures en Commission des Usagers (CDU)** et lors des réunions de cadres.

Bénéficiaires >

- **Patients et familles**, en réduisant le risque de perte des prothèses.
- **Professionnels de santé et du secteur logistique** (soins, restauration, lingerie).
- **Commission des Usagers**, impliquée dans l'amélioration des pratiques.

Impact et pérennisation >

Cette initiative vise à **réduire durablement les pertes de prothèses** et à **pérenniser les bonnes pratiques** auprès des soignants et des familles. **L'utilisation de supports pédagogiques et de boîtes de rangement** constitue une avancée significative pour améliorer la prise en charge des patients porteurs de prothèses.



ACTION REMARQUABLE

Équipe Spécialisée de Prévention et Réadaptation à Domicile GHICL - Lille

La gamification au service de l'appropriation de l'évaluation qualité dans le médico-social

Période > 13 janvier 2024 - 31 décembre 2024

Thématique > Évaluation qualité HAS dans le secteur médico-social

Afin de sensibiliser et préparer les professionnels à l'évaluation qualité selon le référentiel de la Haute Autorité de Santé (HAS), l'ESPRAD Lille Métropole a adopté une approche novatrice en intégrant la gamification dans sa démarche d'amélioration continue. Ce dispositif ludique favorise l'implication collective et renforce l'appropriation des standards qualité par les collaborateurs.

- Objectifs >**
- Faciliter la compréhension et l'appropriation des exigences de l'évaluation HAS.
 - Préparer les équipes aux scénarios d'audit à travers un parcours ludique.
 - Renforcer l'engagement collectif et la motivation tout au long du projet.
 - Maintenir une dynamique positive autour de l'amélioration continue de la qualité.

- Méthodologie >**
- Inspirée des Jeux Olympiques, la démarche a été divisée en 4 phases, chacune associée à une étape clé de la préparation à l'évaluation :
- Phase 1 – « Échauffement » (4 mois) : Sensibilisation avec vidéos pédagogiques et « minute qualité » en équipe.
 - Phase 2 – « Préparation physique » (4 mois) : Gamification avec 6 épreuves olympiques, où les équipes s'affrontent sur des thèmes clés du référentiel HAS (gestion des risques, éthique, confidentialité, etc.).
 - Phase 3 – « Dernière ligne droite » (1 mois) : Révisions finales avec sessions de quiz collectifs pour affiner les connaissances.
 - Phase 4 – « Cérémonie de clôture » (décembre 2024) : Restitution des résultats et retour d'expérience sur la démarche.

- Bénéficiaires >**
- 15 professionnels du service ESPRAD impliqués dans la démarche.
 - Patients bénéficiaires indirects, grâce à une amélioration continue des pratiques.

Impact et pérennisation >

Ce projet original et structurant a permis d'impliquer durablement les professionnels dans la démarche qualité. Son succès ouvre la voie à une intégration pérenne de la gamification dans d'autres initiatives de formation et d'évaluation au sein de l'établissement.



ACTION

REMARQUABLE

CPTS Grand Valenciennes

Traduction en livret FALC de la prise en charge en orthophonie et formation S3A

Période > 22 mars 2023 - 25 octobre 2024

Thématique > **Amélioration de l'accès aux soins pour les personnes en situation de handicap intellectuel**

Pour faciliter l'accès aux soins des personnes en situation de déficience intellectuelle, la CPTS (communautés professionnelles territoriales de santé) Grand Valenciennes a mis en place deux actions complémentaires :

- Création d'un livret FALC (Facile À Lire et À Comprendre) pour expliquer les soins orthophoniques aux patients en langage simplifié.
- Formation S3A des professionnels de santé à l'accueil et l'accompagnement des personnes en situation de handicap (Symbole d'Accueil, d'Accompagnement et d'Accessibilité).

Objectifs >

- Adapter l'information aux besoins des personnes en situation de handicap grâce à un vocabulaire accessible.
- Sensibiliser les professionnels de santé à une meilleure prise en charge et communication avec ces personnes.
- Améliorer l'orientation et l'accueil des personnes dans les structures de soins libérales et hospitalières.

Méthodologie >

- Conception du livret FALC en collaboration avec l'APEI du Valenciennois et l'association Nous Aussi, impliquant des personnes en situation de handicap dans la simplification du langage et des visuels.
- Validation par les usagers, ajustement des pictogrammes et couleurs pour améliorer la compréhension.
- Formation S3A réalisée par des usagers et associations pour sensibiliser les professionnels de santé à l'accueil des personnes en situation de handicap.
- Distribution du livret et mise en place d'un questionnaire d'évaluation en FALC pour mesurer l'impact du projet.

Bénéficiaires >

- Patients en situation de déficit intellectuel ayant besoin de soins orthophoniques.
- Professionnels de santé (18 déjà formés en 2023-2024, objectif de 10 formations supplémentaires en 2024-2025).

Impact et pérennisation >

Cette initiative s'inscrit dans une démarche à long terme pour développer des supports FALC pour d'autres professions de santé (médecine générale, pharmacie, diététique, soins infirmiers, soins dentaires). La CPTS Grand Valenciennes poursuit ainsi son engagement pour un meilleur accès aux soins des personnes en situation de handicap.



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