



2 RENCONTRE DES REPRÉSENTANTS D'USAGERS, DES FAMILLES ET DES RÉSIDENTS **ÉME** COMMISSION DES USAGERS ET CONSEIL DE VIE SOCIALE

Présentation d'un projet labellisé dans le cadre du label « droits des usagers »

Mme Odile LIN
Présidente de la CSDU de Guadeloupe

Mardi 5 juillet 2022

Projet ORAQS 97.1 labellisé en 2019



L'ORAQS-97.1

(organisation régionale pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins)
est la structure régionale d'appui à la qualité des soins et la sécurité des patients de
Guadeloupe

Cette structure a pour vocation d'impulser une dynamique régionale de conception et mutualisation d'outils de sécurisation des prises en charge des patients et résidents

France assos sante

(l'Union Régionale des associations agréées d'usagers du système de santé),
a pour but de représenter des patients et les usagers du système de santé et défendre leurs
intérêts

L'ORAQS971, en partenariat notamment avec

France Assos
Santé
Guadeloupe

l'EREGIN
(espace de
réflexion éthique
régional de la
Guadeloupe)

la CSDU
(commission
spécialisée dans le
domaine des droits
des usagers du
système de santé)

a élaboré des courts-métrages sur le thème

***"Faire d'une volonté une réalité :
la bientraitance de la personne âgée "***

portant sur des situations de prise en charge de patients et d'usagers
dans des contextes différents.

Ces 5 courts métrages sur la bientraitance de la personne âgée ont permis
à l'ORAQS-97.1 d'obtenir le label droits des usagers en 2019

Mme Isabelle NOYON-SEYMOUR, Directrice de l'ORAQS-97.1 présente le projet :

<https://www.dailymotion.com/video/x761nql>

LES FILMS

1

Mise en scène :

montrer une situation tirée de faits vécus en insistant sur le caractère maltraitant de certains comportements

2

faire revivre les même scènes en mettant en évidence les gestes attitudes et mots qui permettent de rendre ces situations agréables et moins stressantes pour ceux qui les vivent

former et informer

Objectif :

prioritairement les soignants, les aidants et les accompagnants ainsi que leur famille qu'il y a une prise de conscience et un changement des pratiques pour améliorer la qualité de prise en charge

Diffusion :

- dans les établissements demandeurs
- lors d'une conférence/débat organisée fin 2018 à l'attention du grand public par la CSDU dans le cadre de la semaine pour les personnes âgées
- lors de rencontres de la CSDU avec les RU des établissements sanitaires et médico-sociaux

Accompagnement pédagogique :

L'ORAQS-971 a mis en place un **livret explicatif**, pouvant servir de support aux débats suscités par ces films ainsi qu'une **grille contenant des indicateurs** permettant de mesurer l'identité et la qualité des spectateurs, le cadre et le type de structure où ils seront diffusés, l'objectif recherché en vue de mesurer l'impact sur l'évolution des pratiques des professionnels

L'action menée par **l'ORAQS-97.1**

Faire d'une volonté une réalité : la bientraitance de la personne âgée "

**a reçu le label droits des
usagers de la santé en mars
2019** octroyé par l'ARS
Guadeloupe



**a été présentée par l'ARS au
concours national pour
l'année 2019**

**a été primée au concours "Droits des usagers de la santé édition
2019" le 18 avril 2019 (3ème sur 5 lauréats)**

elle a répondu aux critères déterminés par le cahier des charges national pour l'année 2019 décrit dans l'instruction DGOS/SR3/2018/209 du 4 septembre 2018 relative à l'édition 2019 du label et concours «droits des usagers de la santé » :

- être modélisable et/ou transposable
- associer les usagers ou leurs représentants
- s'inscrire dans la durée

« Faire d'une volonté une réalité : la bientraitance de la personne âgée »

5 courts-métrages d'une vingtaine de minutes présentent différentes situations de prise en charge de patients et d'usagers dans des contextes différents. Ces situations pouvant être gérées avec une bientraitance active ou pouvant dévier vers une maltraitance ordinaire :

o **Prise en compte de la parole et des choix de la personne âgée** (à domicile)

https://www.youtube.com/watch?v=dWLSFew_bAQ (version courte)

<https://www.youtube.com/watch?v=0t-VGAQAvsA> (version longue)

o **Aide au repas** (en établissement de santé)

<https://www.youtube.com/watch?v=g5hZ3tnY-k0>

o **Gestion des protections/incontinence** (EHPAD)

<https://www.youtube.com/watch?v=TKOAikmZffw>

o **Respect de l'intimité lors des soins** (EHPAD)

<https://www.youtube.com/watch?v=NoeO-9n4fc4>

o **Accueil/admission**(en établissement de santé)

https://www.youtube.com/watch?v=c_790Y9UwUs

