



Centre collaborateur de l'OMS  
pour la recherche et la formation en santé  
mentale



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



# PROGRAMME QUALITYRIGHTS DE L'OMS

QualityRights

## PRÉSENTATION POUR LES ÉTABLISSEMENTS



Programme soutenu par



Le programme QualityRights (QR) de l'Organisation Mondiale de la Santé, est une initiative visant à :

- **améliorer la qualité des soins** dans les services de santé mentale et les services médico-sociaux, en promouvant l'orientation rétablissement.
- **promouvoir les droits des personnes** usagères de ces services.

## UN PROGRAMME MONDIAL

L'initiative QualityRights de l'OMS, ses outils d'observation des services et son matériel de formation, permettent d'opérationnaliser la mise en œuvre de la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, ratifiée par la France en 2010, dans le domaine de la santé mentale et des services sociaux et médico-sociaux.

Ce programme vise le renforcement des capacités des institutions volontaires, en matière d'évaluation et d'amélioration de la qualité des soins pour les personnes en situation de handicaps psychosociaux, via le prisme du respect des droits.

Partout dans le monde, les meilleurs résultats en termes de respect, de protection et de réalisation des droits de l'Homme, sont observés dans les endroits où une application plus large de ce type d'outils est soutenue.

Ce programme propose une approche globale de promotion des Droits comme levier de changement dans les services de santé mentale, grâce au renforcement des capacités individuelles des personnes, à l'évaluation des services de soins de santé mentale, à l'engagement de la société civile et à la réforme des politiques.

### LE PROGRAMME QUALITYRIGHTS COMPREND PLUSIEURS ASPECTS ORIGINAUX ET INNOVANTS

#### 01 Participation effective

des personnes concernées (usagères et aidantes) à chaque étape, depuis la conception des outils par l'OMS jusqu'à la rédaction des rapports, comprenant la formation et l'observation elles-mêmes,

#### 02 Démarche volontaire

des établissements avec qui le projet est co-construit, préparé de manière transparente en amont de l'observation, et suivi ensuite. Pour le contexte français, cela permet de proposer une approche différente et complémentaire des dispositifs de contrôle et d'évaluation déjà existants (HAS, CGLPL, CDSP...),

#### 03 Echelles d'action

Possibilité d'action à différents niveaux depuis le micro-local (une unité d'un service) jusqu'aux niveaux national et international (accompagnement de réformes des politiques de santé),

#### 04 Grille de lecture globale

permettant d'ouvrir les champs de réflexion depuis l'intérieur des structures jusqu'aux partenariats avec les acteurs du territoire.

# LE QUALITYRIGHTS EN FRANCE



Pour la France, l'OMS a mandaté son Centre collaborateur de Lille (CCOMS pour la recherche et la formation en santé mentale), service de l'EPSM Lille-métropole, pour déployer le programme sur le territoire.

Le CCOMS de Lille déploie le programme en deux axes :

## 01 Observations

D'abord en organisant des observations sur les sites volontaires, avec une méthodologie visant un état des lieux comme outil d'accompagnement.

Grâce au soutien financier du ministère de la Santé, entre autres, le CCOMS forme des experts d'expérience (usagers ou ex-usagers et aidants familiaux), des soignants, des professionnels (juristes, chercheurs, directeurs,...), afin de constituer des équipes d'observation. Ces équipes effectuent des observations dans les services et leur remettent ensuite un rapport, qui propose des pistes de travail concrètes pour orienter l'unité, le secteur, l'établissement..., vers des pratiques conformes aux principes de la Convention de l'ONU.

## 02 Formations

Un e-training et le Matériel QualityRights de l'OMS pour la formation, l'orientation et la transformation (guides de cours et présentations power point) sont disponibles en français sur le site de l'OMS (et depuis la page du CCOMS, voir lien ci-dessous) sur les thématiques du programme (droits en santé mentale, orientation rétablissement, alternatives aux pratiques isolement/contention, capacité juridique et accompagnement à la prise de décision, pair-aidance...).

Pour plus d'informations : [www.epsm-lille-metropole.fr/qr](http://www.epsm-lille-metropole.fr/qr)

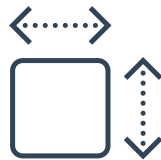
# ÉTAPES D'UNE OBSERVATION QUALITYRIGHTS

2 cas de figure :

- établissement adhérent au GCS pour la recherche et la formation en santé mentale
- établissement non adhérent



Premier contact avec le  
CCOMS



Définition du périmètre  
de l'observation et du  
calendrier



Estimation des  
frais à couvrir



Information de  
l'équipe et des  
usagers (documents,  
réunions...)



Identification d'une  
personne ressource  
au sein de l'équipe



Accord  
institutionnel de  
l'établissement



Préparation  
logistique

- Organisation du service visité (participation à des activités, planning d'entretiens individuels...)
- Organisation logistique du déplacement de l'équipe d'observateurs



Réalisation de  
l'observation  
(durée : 3 jours)



Réunion de  
restitution de  
l'observation et de  
remise du rapport à  
J + 2 mois

Assurée par le CCOMS pour  
les membres du GCS

# MÉTHODOLOGIE

- Une immersion dans des services volontaires, auprès d'usagers, de professionnels et d'aidants familiaux sensibilisés à la démarche
- Une équipe d'environ 8 observateurs avec des profils variés (soignants, usagers, aidants, juristes, administratifs...) sans liens avec le lieu visité et préalablement formés par le CCOMS
- Une analyse à 360°, grâce aux 116 critères du programme, renseignés via des entretiens, l'observation in situ et l'analyse de documents
- Une démarche mondiale en France portée par des professionnels d'un EPSM français, dans une logique d'accompagnement au changement des pratiques

## THÈMES COUVERTS PAR LE PROGRAMME

Thèmes extraits de la Convention des Nations-Unies relative aux Droits des Personnes Handicapées (CDPH, notamment ses articles 12, 14, 15, 16, 19, 25 et 28)

**02**

Meilleur état de santé physique et mentale possible

**04**

Protection des abus et alternatives à la contrainte

**01**

Conditions matérielles et organisationnelles des hospitalisations

**03**

Capacité juridique et soutien à la prise de décision

**05**

Autonomie, vie sociale et citoyenneté



# FRAIS LIÉS À UNE OBSERVATION QUALITYRIGHTS

- 1** Frais de déplacement, de repas et d'hébergement des 8 observateurs
- 2** Rémunération des observateurs qui le souhaitent - 95€ brut par demi-journée et par personne\* *\*Certains professionnels sont détachés par leur établissement sur leur temps de travail*
- 3** Temps de travail de l'équipe QualityRights du CCOMS (une centaine d'heures) *Offert pour les établissements adhérents au GCS pour la recherche et la santé mentale*

=

**En moyenne 6000 €**

*+3 000€ pour les non-adhérents au GCS  
Une estimation sera effectuée au cas par cas, en fonction des spécificités territoriales de l'établissement et des observateurs mobilisés.*

## NOMBRE D'ACTIONS AU 14 DÉCEMBRE 2023

**20**

observations

soit

**44**

unités

dans

**16**

établissements



# TEST D'UN PILOTAGE RÉGIONAL ET ÉVALUATION DU PROGRAMME

## Fonds d'Innovation Organisationnelle en Psychiatrie (FIOP)



2023-2025

Objectif : tester un modèle régional de déploiement et de gouvernance du programme QualityRights sur le territoire des Hauts-de-France.

- Développer les activités du programme QualityRights en tenant compte des spécificités du territoire
- Créer et animer un réseau d'acteurs régional (ARS, CLSM, associations d'usagers ou d'aidants, etc)

## Programme de Recherche sur la Performance du Système de Soins (PREPS) Recherche EQUAR



2023-2027

Objectif : évaluer l'efficacité du programme QualityRights sur la satisfaction des soins par les usagers des services de psychiatrie hospitalisés à temps plein et analyser sa mise en œuvre dans les services de soins.

- 10 secteurs participants
- Etude comprenant trois volets : étude d'efficacité, étude d'implémentation, évaluation économique.




# RESSOURCES



- [Présentation du programme sur le site du CCOMS](#)
- [Le site QualityRights de l'OMS](#)
- [Plate-forme de e-training \(disponible en français\)](#)
- [Wébinaire de présentation du programme et retour des acteurs l'ayant mis en place](#)

Centre Collaborateur de l'Organisation Mondiale de la Santé (CCOMS) pour la recherche et la formation en santé mentale

Contactez l'équipe QR : 03 20 43 71 00  
[ccoms@ghtpsy-npdc.fr](mailto:ccoms@ghtpsy-npdc.fr)

 @SanteM\_EPSMImCC

 @SanteM.EPSMImCC



Inscrivez-vous à la newsletter mensuelle du CCOMS/GCS depuis la page :  
[www.epsm-lille-metropole.fr/le-ccoms](http://www.epsm-lille-metropole.fr/le-ccoms)

CCOMS, service de l'EPSM Lille-Métropole  
Établissement support du GHT de Psychiatrie  
du Nord - Pas-de-Calais



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

GCS POUR LA RECHERCHE  
ET LA FORMATION  
EN SANTE MENTALE