

Observation QualityRights : une démarche collective pour faire progresser nos pratiques

Du 3 au 5 février 2026, le Centre Hospitalier des Pyrénées a accueilli une visite d'observation dans le cadre du programme QualityRights de l'Organisation mondiale de la santé (O.M.S.), menée par une équipe de neuf professionnels du Centre Collaborateur de l'O.M.S (C.C.O.M.S.) de Lille.



Ici, une des neufs professionnels du C.C.O.M.S. participe à une synthèse à ESA 2.

Cette démarche s'inscrit dans le partenariat entre notre établissement et le C.C.O.M.S. et dans une volonté affirmée de poursuivre l'amélioration continue de nos pratiques professionnelles.

QU'EST-CE QUE LE PROGRAMME QUALITYRIGHTS ?

QualityRights est un programme développé par l'O.M.S., fondé sur la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées. Il vise à promouvoir et protéger les droits des personnes vivant avec des troubles psychiques, tout en soutenant l'évolution des organisations et des pratiques de soins vers des approches plus respectueuses, inclusives et orientées vers le rétablissement.

La méthodologie QualityRights repose sur plusieurs grands axes d'évaluation :

- les conditions de vie dans les unités,
- la santé physique et mentale,
- le droit de décider pour soi-même,

- la protection contre les abus, la contrainte et les pratiques coercitives,
- l'autonomie, la vie sociale, citoyenne et l'inclusion dans la communauté.

Il s'agit d'une démarche d'observation et d'analyse, et non d'un contrôle ou d'une inspection.

EN QUOI A CONSISTÉ LA VISITE AU C.H. DES PYRÉNÉES ?

La visite s'est déroulée sur trois jours : deux journées d'observation de terrain dans plusieurs unités de soins et une journée de mise en commun des réflexions des observateurs.

Les professionnels du C.C.O.M.S. se sont «fondus» dans les services afin d'observer le fonctionnement réel des unités, les organisations, les interactions et les pratiques quotidiennes.

Des entretiens individuels, volontaires et anonymes, ont été proposés aux patients, et aux professionnels, ainsi que des entretiens transversaux. Chaque entretien durait environ 45 minutes et pouvait être inter-

rompu à tout moment à la demande des personnes concernées.

Un rapport détaillé sera transmis environ trois mois après la visite, selon une méthodologie rigoureuse nécessitant un travail approfondi et concerté des observateurs.

POURQUOI PARTICIPER À CETTE OBSERVATION ?

Le choix de s'engager dans cette démarche répond à une conviction partagée par la gouvernance et les équipes : si nous savons que de nombreuses pratiques sont solides et engagées, nous avons aussi la responsabilité de continuer à nous interroger et à progresser.

Comme l'a rappelé Yannick Miragliotta, directeur de l'établissement, cette observation n'avait pas vocation à conditionner l'avenir du C.H. des Pyrénées ni à «juger» les pratiques, mais bien à offrir un regard extérieur, objectif et constructif : *«Quel que soit le résultat, ce sera du gagnant-gagnant : soit nous faisons très bien et nous continuerons à faire très bien, soit nous faisons un peu moins bien que très bien et nous irons jusqu'au très bien.»*

Cette démarche s'inscrit pleinement dans les orientations portées par l'établissement depuis plusieurs années :

- la politique de désescalade,
- le moindre recours à l'isolement et à la contention,
- la promotion de la bientraitance,
- l'inscription des notions de rétablissement et de réhabilitation psychosociale dans l'ensemble des pratiques de soins.

UN LEVIER POUR L'AVENIR

Au-delà de l'état des lieux, l'observation QualityRights constitue un ou-



La réunion d'accueil des observateurs s'est déroulée en salle des instances.

til précieux pour construire l'avenir. Les conclusions du rapport viendront nourrir la réflexion collective engagée autour du futur projet médico-soignant et du projet d'établissement

2027-2031, en intégrant un regard pluridisciplinaire et la parole des usagers. Pour Nathalie Streck, présidente de la C.M.E., ce regard extérieur est particulièrement éclairant : *«Même si nous considérons nos pratiques comme positives, elles peuvent être perçues et analysées différemment lorsqu'elles sont observées avec distance, objectivité et pluridisciplinarité. C'est un retour qui va être très éclairant sur les pratiques telles qu'on veut les concevoir demain.»*

Enfin, si cette démarche est distincte de la certification, elle contribuera également à renforcer la cohérence globale des actions engagées en vue de l'échéance de 2027.

UNE MOBILISATION COLLECTIVE À SALUER

La réussite de cette visite a reposé sur l'engagement et la disponibilité des professionnels, qui ont accueilli les observateurs avec transparence et professionnalisme.

Les prochaines étapes consisteront à s'approprier collectivement les pistes d'amélioration proposées, à les prioriser avec les équipes, les instances et les personnes concernées, afin de continuer à faire évoluer nos pratiques de manière cohérente, partagée et porteuse de sens.