



Les Olympiades du Soins

Edition 2022

Livret de présentation des défis

QUAL'VA
09/03/2022

Les Olympiades du soin, qu'est-ce que c'est ?

« L'automatisme est la mort du lien ; penser nos gestes humanise nos actes »

La relation entre usagers et professionnels est un élément clé dans la confiance et la satisfaction de tous. Faciliter la compréhension mutuelle favorise une entraide saine et une aide sereine : mieux comprendre l'autre permet de réellement répondre à ses besoins.

Sur le principe de la simulation en santé, méthode pédagogique de développement des compétences, et sur le modèle de « In their shoes » (laboratoires Takeda) ; nous vous proposons un kit de défis pour se mettre à la place de l'utilisateur et mieux appréhender ses besoins dans des situations de la vie en établissement de santé : pour une prise de conscience qui développe l'empathie.

Le kit de défis a pour objectif de permettre à tout professionnel (soignant, administratif, technique...) et proche/aidant de prendre la place du patient/résident/personne accompagnée dans une situation de la vie quotidienne. La participation aux différents défis doit faciliter la compréhension du quotidien du patient/résident/personne accompagnée et entraîner chez les professionnels une réflexion sur leurs pratiques et celles de l'institution, afin d'améliorer la communication entre les différents acteurs. Elle doit aussi mener à une réflexion des équipes pour l'amélioration des services et l'aménagement de la structure si nécessaire.



En plus d'améliorer la compréhension entre professionnels et usagers, certains défis, notamment ceux en lien avec la communication et l'audition, peuvent aussi favoriser les relations entre les professionnels eux-mêmes.

Critères d'éligibilité au concours

Les défis proposés dans le contexte décrit ci-dessus peuvent être réalisés dans le cadre d'un concours organisé depuis 2019 par Qual'Va, Structure Régionale d'Appui à la Qualité des soins.

Ce concours est destiné à toute structure sanitaire et médico-sociale volontaire de Normandie.

Des défis sont disponibles pour tous types de structure et doivent être adaptés selon les spécificités de l'établissement (types de soins délivrés, matériel utilisé, profil des usagers accueillis...).

Aucun défi n'est contre-indiqué à une structure en particulier. Qual'Va vous fournit l'esprit des défis, **n'hésitez pas à vous les approprier pour répondre à vos besoins et problématiques** ! Vous trouverez en fin de plaquette quelques personnalisations des défis proposées par les participants des éditions précédentes.

Les établissements souhaitant participer au concours devront mettre en œuvre au moins **3 défis** parmi les 9 proposés entre le **10 mars 2022 et le 9 décembre 2022**. Les établissements qui ont déjà participé au concours d'une édition précédente peuvent reconduire les mêmes défis, **sous réserve d'y apporter des innovations** !

Pour atteindre tous les objectifs du concours :



- Les **usagers, représentants des usagers et les familles** doivent être intégrés à la réalisation de chaque étape (préparation, mise en œuvre, ...)
- **L'ensemble des catégories professionnelles** (soignants, aides-soignants, rééducateurs, personnels administratif et technique...) doivent s'impliquer dans ce concours.

Ces critères doivent obligatoirement être remplis pour que votre établissement soit évalué par le jury du concours.

Sélection du vainqueur

Un jury sera composé des membres du groupe de travail ayant développé le projet constitué notamment de :

- Membres de l'équipe de coordination de Qual'Va
- Ambassadeurs Qual'Va
- Représentants d'usagers
- Professionnels des différents types de structures

Ce jury examinera les conditions d'organisation et de réalisation des défis afin de désigner les trois vainqueurs de l'édition du concours.

Les trois établissements vainqueurs seront désignés par le jury en fonction du respect d'un maximum de critères de sélection propres à chaque défi. Ceux-ci sont décrits dans ce livret et les protocoles présents dans les kits outils fournis sur demande.

Remarque importante : une attention toute particulière sera apportée à l'implication des usagers dans l'attribution des points !

L'appropriation du défi et la proposition de déclinaisons innovantes seront appréciées dans l'évaluation.

La communication faite à l'intérieur de l'établissement (information aux usagers, visiteurs et au personnel) et à l'extérieur de l'établissement (écoles, presse, partenaire...), avant la mise en place des défis puis en retour d'expérience sera aussi prise en compte par le jury.

Des déclinaisons et combinaisons de défis sont également suggérées dans ce livret et les protocoles. Elles peuvent rapporter des points bonus dans le cadre du concours !

Les trois établissements vainqueurs se verront remettre un lot. L'établissement qui aura remporté la première place se verra offrir également un cadeau qui aura été choisi en lien avec l'établissement afin d'être utile aux usagers.

En pratique, comment participer ?

1 - Demander les kits d'outils auprès de Qual'Va via le formulaire présent sur notre site internet [ICI](#).

2 - Mettre en place les défis de votre choix (3 minimum), selon les critères d'éligibilité et les critères de sélection entre le 10 mars 2022 et le 9 décembre 2022.

3 - Remplir en ligne la fiche de suivi, à l'issue de chaque défi et transmettre à Qual'Va tout élément permettant d'apprécier l'organisation et la réalisation des défis (photos, vidéos, témoignages, éléments de communication interne et externe...)

A l'exception des fiches de suivi, qui ne doivent pas être modifiées, les supports fournis dans les kits (émargement, fascicule, affiche...) sont entièrement personnalisables par l'établissement, l'objectif étant que chacun puisse s'en saisir pour faire passer des messages clés et engendrer une réflexion de la part des participants.

Quelques témoignages des participants à l'édition 2020-2021 du concours :

« On se rend compte des difficultés qu'ils peuvent avoir au quotidien »

« Nous perdons toutes les notions, les perceptions »

« On pense aux éléments macroscopiques, marcher, transfert, mais pas à la vie, aux petits gestes du quotidien »

« J'en proposerai d'autres maintenant »

« Il n'est pas facile de communiquer, de se faire comprendre et/ou entendre »

« On devrait tous faire ça ! »

« Transfert perturbant. Confiance primordiale »



Défi n° 1 : Nutrition - Dénutrition

Principe :

- Faire goûter aux professionnels les compléments alimentaires proposés aux patients/résidents au sein de la structure.

Objectifs :

- Mieux connaître les compléments alimentaires, leurs goûts, leurs formes, leurs indications ;
- Entraîner une réflexion sur l'adéquation entre les types de produits, les goûts, les capacités fonctionnelles de la personne et les objectifs thérapeutiques à atteindre.

Temps de préparation estimé pour le défi :

- Nous recommandons de débiter la préparation 2 mois avant la réalisation du défi et de prévoir 2 à 3 réunions de préparation

Durée de l'atelier :

- 15 minutes / session de participants

Personnes ciblées en priorité (mais non restrictif) :

- Professionnels qui prescrivent les compléments alimentaires
- Professionnels qui distribuent les compléments alimentaires

Prérequis (matériel, service...) :

- Proposer des compléments alimentaires dans l'établissement

Combinaison possible avec le(s) défi(s) :

- ✓ N°4 Combinaison de simulation du vieillissement
- ✓ N°5 Nutrition -Mixés/Hachés

Critères de sélection spécifiques :

- Préparer/mettre en œuvre avec les usagers
- Proposer tous les desserts enrichis
- Proposer des boissons enrichies
- Réaliser une information sur la dénutrition

Recommandations particulières :

- Ne pas bander les yeux des participants lors de la dégustation (risque de réaction de rejet)



Défi n° 2 : Parcours en fauteuil roulant

Principe :

- Permettre aux professionnels de réaliser un parcours en fauteuil roulant au sein de la structure.

Objectifs :

- Mieux connaître les difficultés rencontrées par les personnes en fauteuil roulant et les points de vigilance des accompagnants ;
- Entraîner une réflexion sur l'accompagnement des personnes en fauteuil roulant, l'architecture et l'aménagement de la structure.

Temps de préparation estimé pour le défi :

- Nous recommandons de débiter la préparation 2 mois avant la réalisation du défi et de prévoir 2 à 4 réunions de préparation

Durée de l'atelier :

- 15 minutes / session de participants

Personnes ciblées en priorité (mais non restrictif) :

- Tout professionnels en contact avec les usagers en fauteuil roulant (SSIAD, kinésithérapeute...)
- Familles et proches
- Membres d'associations et bénévoles

Prérequis (matériel, service...) :

- Fauteuils roulants utilisés dans l'établissement (dont si possible un présentant un défaut)

Combinaison possible avec le(s) défi(s) :

- ✓ N° 4 Combinaison de vieillissement
- ✓ N° 9 Audition – Troubles de l'audition

Critères de sélection spécifiques :

- Identifier le parcours avec un usager connaissant bien l'établissement
- Inclure au minimum 3 obstacles du quotidien sur le parcours
- Réaliser le défi en binôme
- Parcours en intérieur ET extérieur (basé sur un parcours réel emprunté par les usagers)
- Proposer un fauteuil défectueux parmi ceux à disposition (sans danger pour les participants)

Recommandation(s) particulière(s) :

- Animation par un ergothérapeute
- Tester le parcours en amont



Défi n° 3 : Lève-personne

Principe :

- Permettre aux professionnels de tester l'utilisation du lève-personne en prenant la place du patient/résident/personne accompagnée (réalisation d'un transfert lit-fauteuil).

Objectifs :

- Mieux connaître le ressenti des patients/résidents/personnes accompagnées ;
- Entraîner une réflexion personnelle et institutionnelle sur les bonnes pratiques et les points de vigilance concernant l'utilisation du lève-personne.

Temps de préparation estimé pour le défi :

- Nous recommandons de débiter la préparation 2 mois avant la réalisation du défi et de prévoir 1 à 2 réunions de préparation

Durée de l'atelier :

- 15 minutes / session de participants

Personnes ciblées en priorité (mais non restrictif) :

- Professionnels amenés à utiliser le lève-personne

Prérequis (matériel, service...) :

- Lève-personne utilisé dans l'établissement

Combinaison possible avec le(s) défi(s) :

- ✓ N° 4 Combinaison de vieillissement
- ✓ N° 9 Audition – Troubles de l'audition

Critères de sélection spécifiques

- Préparer/mettre en œuvre avec usagers « experts »
- Réaliser le défi en binôme
- Animation par un professionnel qui montre les bonnes et mauvaises pratiques
- Réaliser une formation/sensibilisation à l'utilisation du lève-personne
- Manipuler et être manipulé

Recommandation(s) particulière(s) :

- Prévoir 3 animateurs
- Mettre en œuvre dans la chambre, en présence de l'utilisateur



Défi n° 4 : Combinaison de vieillissement

Défi proposé en partenariat avec l'Adhap Services pour certaines zones géographiques (nous consulter)

Principe :

- Permettre aux professionnels de revêtir une combinaison de simulation du vieillissement.

Objectifs :

- Développer son empathie, à savoir la capacité de comprendre les sentiments et émotions d'une autre personne sans se faire parasiter par un état affectif ou émotionnel ;
- Se mettre plus facilement à la place d'une personne âgée ;
- Mieux comprendre l'état physique d'une personne âgée, les difficultés motrices liées au vieillissement et leur retentissement sur les actions du quotidien ;
- Être plus efficace lors des transferts et des manipulations ;
- Entraîner une réflexion personnelle et institutionnelle sur les pratiques lors de la prise en soins / l'accompagnement de patients / résidents âgés.

Temps de préparation estimé pour le défi :

- Nous recommandons de débiter la préparation 2 mois avant la réalisation du défi et de prévoir 1 à 2 réunions de préparation

Durée de l'atelier :

- 20 minutes / session de participants

Personnes ciblées en priorité (mais non restrictif) :

- Professionnels accompagnant les usagers vieillissants dans leurs activités du quotidien
- Famille et proches

Prérequis (matériel, service...) :

- Accueil de personnes âgées
- Pouvoir disposer d'une combinaison de vieillissement (se rapprocher de Qual'Va si nécessaire)

Combinaison possible avec le(s) défi(s) :

- ✓ Tous les autres défis

Critères de sélection spécifiques

- Préparer avec des usagers
- Intégrer proches, aidants et visiteurs
- Mise en situation de chaque moment clé de la journée (toilette, repas, déplacements...)
- Implication d'au moins 4 catégories professionnelles (IDE, AS, ASH, médecins)
- Présence d'un usager en situation de difficulté fonctionnelle pendant le défi, qui partage son vécu

Recommandation(s) particulière(s) :

- Présence d'un ergothérapeute pour présenter les aides fonctionnelles



Défi n° 5 : Nutrition – Mixés et hachés

Principe :

- Faire goûter aux professionnels les aliments mixés/hachés proposés aux usagers au sein de la structure.

Objectifs :

- Mieux connaître ces types d'aliments, leurs goûts, leurs formes, leurs indications ;
- Faire prendre conscience de l'importance des facteurs du bien manger (présentation, visuel, ambiance...) dans la nutrition du patient/résident/personne accompagnée ;
- Entraîner une réflexion personnelle et institutionnelle sur l'adéquation entre la préparation et la présentation des aliments mixés / hachés, les goûts et capacités fonctionnelles des patients / résidents/personnes accompagnées et les objectifs thérapeutiques à atteindre ;
- Entraîner une réflexion organisationnelle (conditionnements des plats, les relations avec les cuisines...).

Temps de préparation estimé pour le défi :

- Nous recommandons de débuter la préparation 2 mois avant la réalisation du défi et de prévoir 1 à 2 réunions de préparation

Durée de l'atelier :

- 15 minutes / session de participants – Sessions d'une demi-journée

Personnes ciblées en priorité (mais non restrictif) :

- Professionnels qui préparent les repas
- Professionnels qui distribuent les repas
- Diététicien
- Famille et proches

Prérequis (matériel, service...) :

- Proposer des plats mixés et/ou hachés, des boissons gélifiées et/ou épaissies au sein de l'établissement (préparés en interne ou en externe)

Combinaison possible avec le(s) défi(s) :

- ✓ N° 1 Nutrition - Dénutrition
- ✓ N° 4 Combinaison de vieillissement

Critères de sélection spécifiques

- Préparer avec les usagers
- Proposer entrée/plat ou plat/dessert ou entrée/plat/dessert
- Proposer une boisson gélifiée et une boisson épaissie (chaude ou froide)
- Proposer une sensibilisation aux troubles de la déglutition
- Réaliser une sensibilisation sur l'importance du visuel

Recommandation(s) particulière(s) :

- Prévoir un temps de sensibilisation sur les facteurs du bien-manger
- Faire tester le manger-main (pour travailler sur l'autonomie de la personne)



Défi n° 6 : Installation au fauteuil

Défi inspiré des travaux du CH de Sées

Principe :

- Permettre aux professionnels de prendre place dans les différents fauteuils de la structure.

Objectifs :

- Savoir identifier les différents fauteuils à disposition dans l'établissement ;
- Réfléchir aux positions de confort ;
- Mieux connaître les risques inhérents à une mauvaise installation au fauteuil et les points de vigilance pour les accompagnants, qu'ils soient des professionnels ou des aidants ;
- Entraîner une réflexion personnelle et institutionnelle sur les fauteuils à disposition, leur utilisation et leur état.

Temps de préparation estimé pour le défi :

- Nous recommandons de débuter la préparation 2 mois avant la réalisation du défi et de prévoir 1 à 2 réunions de préparation + ½ journée d'installation des stands

Durée de l'atelier :

- 15 minutes / session de participants – Sessions d'une demi-journée

Personnes ciblées en priorité (mais non restrictif) :

- Professionnels en contact avec les usagers en fauteuil (SSIAD, kinésithérapeute, ergothérapeutes...)
- Familles et proches
- Membres d'associations et bénévoles

Prérequis (matériel, service...) :

- Disposer de différents types de fauteuils (roulants ou de repos) au sein de l'établissement

Combinaison possible avec le(s) défi(s) :

- ✓ N° 4 Combinaison de vieillissement

Critères de sélection spécifiques

- Préparer avec les usagers
- Proposer tous les types de fauteuils présents dans l'établissement
- Réaliser le défi en binôme
- Faire réaliser le jeu des 7 erreurs (fourni dans le kit) par tous les participants
- Réaliser une information sur les risques de chute et/ou de compression/contention/risques

Recommandation(s) particulière(s) :

- Prévoir une sensibilisation sur l'installation au fauteuil (document MobiQual fourni)



Défi n° 7 : Communiquer, c'est gagné !

Principe :

- Faire deviner à des professionnels, dans un temps limité, des mots inscrits sur des cartes pouvant être personnalisées par les usagers.
- Echanger entre professionnels et usagers sur des notions spécifiques

Objectifs :

- Permettre aux professionnels de prendre conscience des difficultés de compréhension et de communication entre professionnels et usagers.
- Mieux connaître et savoir adapter les termes à utiliser face aux différents interlocuteurs et leur niveau de compréhension ;
- Entraîner une réflexion personnelle et institutionnelle sur les modes et moyens de communication avec les patients/résidents/personnes accompagnées et leurs proches.

Temps de préparation estimé pour le défi :

- Nous recommandons de débuter la préparation 2 mois avant la réalisation du défi et de prévoir 1 à 2 réunions de préparation + ½ journée d'installation des stands

Durée de l'atelier :

- 5 minutes / session de participants – Sessions d'une demi-journée

Personnes ciblées en priorité (mais non restrictif) :

- Tout professionnel amené à communiquer avec les usagers
- Familles et proches
- Membres d'associations et bénévoles

Prérequis (matériel, service...) :

- Aucun

Combinaison possible avec le(s) défi(s) :

- ✓ N° 4 Combinaison de vieillissement (si présence de lunettes de simulation de la malvoyance ou de casque)
- ✓ N° 9 Audition – Troubles de l'audition

Critères de sélection spécifiques

- Préparer avec des usagers
- Personnaliser le défi (cartes « Mots à deviner » ou « Les mots pour comprendre ») avec les usagers
- Réaliser le défi en équipe
- Réaliser une information sur les 9 raisons de ne pas se comprendre et transmettre les liens vers les glossaires fournis dans le kit
- Avoir testé le défi en amont

Recommandation(s) particulière(s) :

- Proposer des cartes avec des mots « hors soins »



Défi n° 8 : Verticalisateur

Principe :

- Permettre aux professionnels de tester l'utilisation du verticalisateur en prenant la place du patient/résident/personne accompagnée (réalisation d'un transfert fauteuil – position debout).

Objectifs :

- Mieux connaître le ressenti des patients/résidents/personnes accompagnées ;
- Entraîner une réflexion personnelle et institutionnelle sur les bonnes pratiques et les points de vigilance concernant l'utilisation du verticalisateur.

Temps de préparation estimé pour le défi :

- Nous recommandons de débuter la préparation 2 mois avant la réalisation du défi et de prévoir 1 à 2 réunions de préparation

Durée de l'atelier :

- 15 minutes / session de participants

Personnes ciblées en priorité (mais non restrictif) :

- Professionnels amenés à utiliser le verticalisateur

Prérequis (matériel, service...) :

- Disposer d'un verticalisateur en service dans l'établissement

Combinaison possible avec le(s) défi(s) :

- ✓ N° 4 Combinaison de vieillissement
- ✓ N° 9 Audition – Troubles de l'audition

Critères de sélection spécifiques :

- Préparer avec des usagers « experts »
- Réaliser le défi en binôme
- Animation par un professionnel qui montre les bonnes et mauvaises pratiques
- Réaliser une formation/sensibilisation à l'utilisation du verticalisateur
- Manipuler et être manipulé

Recommandation(s) particulière(s) :

- Prévoir 3 animateurs
- Sensibiliser sur la conduite à tenir en cas de panne de courant (verticalisateur électrique)



Défi n° 9 : Audition – Troubles de l’audition

Principe :

- Mettre les professionnels en situation de déficience auditive (port de bouchons d’oreilles) et leur faire deviner des mots dans un espace bruyant.

Objectifs :

- Permettre une prise de conscience sur le ressenti des personnes ayant des troubles de l’audition.
- Entraîner une réflexion personnelle et institutionnelle sur la façon de s’adresser aux patients/résidents/personnes accompagnées/professionnels porteurs de troubles de l’audition.
- Connaître des moyens de prévention des troubles de l’audition, à titre individuel et collectif.

Temps de préparation estimé pour le défi :

- Nous recommandons de débiter la préparation 2 mois avant la réalisation du défi et de prévoir 1 à 2 réunions de préparation

Durée de l’atelier :

- 15 minutes / session de participants

Personnes ciblées en priorité (mais non restrictif) :

- Tout professionnel amené à communiquer avec les usagers
- Familles et proches
- Membres d’associations et bénévoles

Prérequis (matériel, service...) :

- Prévoir un stock de bouchons d’oreilles à usage unique ou un casque anti-bruit
- Favoriser l’accès des participant à une appli sonomètre sur smartphone

Combinaison possible avec le(s) défi(s) :

- ✓ N° 2 Parcours fauteuil roulant
- ✓ N° 3 Lève-personne
- ✓ N° 4 Combinaison de vieillissement
- ✓ N° 7 Communiquer, c’est gagné
- ✓ N° 8 Verticalisateur

Critères de sélection spécifiques :

- Préparer/mettre en œuvre avec les usagers
- Réaliser le défi dans un environnement bruyant
- Faire reconnaître des mots / suivre une discussion à une personne portant des bouchons d’oreille
- Réaliser au moins 4 mesures de niveau sonore à différents endroits de l’établissement et les confronter à une échelle des niveaux sonores
- Réaliser un stand « Prévention des troubles de l’audition »

Recommandation(s) particulière(s) :

- Réaliser une sensibilisation aux acouphènes
- Prévoir une sensibilisation sur les bonnes et mauvaises pratiques en présence d’une personne malentendante
- Réaliser le défi en présence d’un usager ou professionnel présentant des troubles de l’audition qui partage son vécu auprès des participants
- Prévoir un stand « entretien des appareils auditifs »

Tableau récapitulatif des défis à combiner (points bonus à la clé !)

	Défi n°1	Défi n°2	Défi n°3	Défi n°4	Défi n°5	Défi n°6	Défi n°7	Défi n°8	Défi n°9
Défi n°1				 ★	 ★				
Défi n°2				 ★★★★					 ★
Défi n°3				 ★★★★					 ★
Défi n°4	 ★	 ★★★★	 ★★★★		 ★	 ★★	 ★	 ★★★★	 ★
Défi n°5	 ★			 ★					
Défi n°6				 ★★					
Défi n°7				 ★					 ★
Défi n°8				 ★★★★					 ★
Défi n°9		 ★	 ★	 ★			 ★	 ★	

Degré de complexité de la combinaison des défis : du plus facile (★) au plus difficile (★★★★)

Impossible n'est pas normand – Ils l'ont fait !

Défi « Nutrition-Dénutrition » :



- Atelier cuisine : concours gâteau préparé par les services à base de Compléments Nutritionnels Oraux (CNO). Les résidents ont goûté les gâteaux et ont voté pour la meilleure création.

Défi « Parcours en fauteuil roulant » :



- Charade proposée aux participants tout au long du parcours, dans l'objectif d'identifier un mot-clé (la concentration mobilisée pour réaliser le parcours en fauteuil influe sur les capacités de concentration pour résoudre la charade)

Défi « Lève-personne » :



- Réalisation d'un transfert chambre-salle de bain

Défi « Combinaison de simulation du vieillissement » :



- Les psychomotriciennes de l'établissement ont fabriqué leur propre combinaison de simulation du vieillissement

Défi « Mixé-Haché » :



- Mise en parallèle d'assiette avec contenu sous format solide // haché // mixé
- Proposition d'un Bar à boissons froides

Défi « Installation aux fauteuils » :



- Jeu du Juste Prix – prix pour retrouver le fauteuil roulant manuel, le fauteuil confort et le fauteuil coquille parmi des propositions
- Utilisation de vélo-fauteuil

Défi « Communiquer, c'est gagné ! » :



- Utilisation du Facile à Lire et A Comprendre (FALC)
- Jeu de cartes pour les patients/visiteurs et jeu pour les professionnels
- Jeu « Dessiner, c'est gagné ! »
- Jeu de mimes
- Jeu des mots à relier « ce que je peux dire aux résidents / ce que je peux dire aux professionnels »
- Intégration des aides à domicile