



RÉQUA

Programme de travail 2017 Secteur Sanitaire

Le Réseau Qualité des établissements de Bourgogne Franche-Comté vous présente son programme de travail 2017.

Ce programme de travail a été élaboré à partir des programmes existants, et des besoins et attentes exprimés par les établissements tout au long de l'année 2016, d'entretiens individuels avec des responsables d'établissements et des représentants de fédérations ainsi qu'à partir du sondage satisfaction envoyé à l'occasion de l'inauguration des locaux de Dijon.

Ce programme s'appuie sur les orientations nationales et régionales portées par :

- La Haute Autorité de Santé HAS
- L'Agence Régionale de Santé ARS B-FC
- La Fédération des Organismes Régionaux et territoriaux pour l'Amélioration des Pratiques et organisations en santé FORAP
- Ainsi que sur les actions collaboratives initiées avec plusieurs réseaux régionaux.

Le programme de travail 2017 est décliné selon trois axes :

Prise en charge du patient,
Management de la qualité et de la sécurité des soins
Droits et place du patient.

Au sein de chaque axe, des thèmes ont été définis, et des projets relatifs à ces thèmes sont proposés. Chaque projet sera ouvert à l'ensemble des adhérents du secteur sanitaire de la région Bourgogne-Franche-Comté.

Les différents projets sont menés par un ou plusieurs chargés de mission du **RÉQUA** selon 6 méthodologies, qui peuvent être combinées :

	Groupe de travail au RÉQUA : mener une réflexion sur un projet donné et construire les outils adéquats. Ce travail nécessite la participation active à 3 ou 4 réunions par an, plus le temps de mise en application dans l'établissement.
	Formations sur site ou régionales Formations sur un domaine nécessitant une mise à niveau de connaissances théoriques ou méthodologiques.
	Accompagnements individualisés : actions menées par les Chargés de Mission du RÉQUA pour aider les établissements dans la mise en œuvre d'outils préalablement développés en groupes de travail dans leur établissement.
	Campagnes régionales de mesure d'indicateurs de pratique clinique ou de satisfaction, permettant aux établissements volontaires de disposer d'une comparaison dans le temps et dans l'espace.
	Mise à disposition d'outils élaborés ou actualisés par les Chargés de Mission du RÉQUA , sur demande ou disponibles sur le site www.requa.fr
	Atelier d'échange ou Journée régionale : rencontre régionale favorisant le partage de témoignages, ou l'étude d'une thématique avec apport de compétences extérieures.

Sur demande, à tout moment au cours de l'année, l'établissement prend contact auprès des chargés de mission du **RÉQUA**.

Nouveautés 2017 :

Développement de nouvelles EPP sur la pertinence des soins

Développement d'IPC sur la prise en charge en soins palliatifs

Mesures régionales d'EPP et d'indicateurs de pratiques cliniques sur des thématiques existantes

- EPP Pertinence de l'antibiothérapie / antibioprophylaxie en partenariat avec le RFCLIN
- EPP Pertinence des journées d'hospitalisation
- IPC préparation de la sortie du patient hospitalisé

Identitovigilance

- EPP par interview
- Audit organisationnel en identitovigilance primaire

GHT et coopérations : Méthodes et outils pour une politique qualité commune

- Atelier collaboratif de partage d'expériences et de repérage de bonnes pratiques

Trajectoire de soins et prise en charge du patient

- Echange d'informations aux interfaces ville / hôpital
- Outil : Analyse de risques sur la thématique « management de la prise en charge en endoscopie »

Organisation des démarches qualité, gestion des risques et d'évaluation des pratiques professionnelles

- Travail en équipe : Améliorer la sécurité par des outils de communication
- Organisation d'audits internes croisés Patient Traceur
- Organisation d'audits croisés processus Management Qualité Gestion des Risques
- Outil : Analyse de risques sur la thématique « Management stratégique, gouvernance »

Droit du patient : bientraitance

- Formation Ecoute active



Certains projets permettent de valider l'obligation de DPC.
Ils sont signalés dans le catalogue de formation par le logo Organisme

LISTE DES PROJETS

Axe 1 : Prise en charge du patient

Amélioration des pratiques médicales et soignantes

p. 8

- Mesure régionale d'EPP sur la pertinence des soins
- Aide au déploiement d'EPP sur des thématiques existantes
- Aide au développement d'EPP sur de nouvelles thématiques à la demande d'un établissement
- Développement régional de nouvelles EPP sur la pertinence des soins
- Mesures régionales d'indicateurs de pratiques cliniques
- Atelier d'échanges pour l'amélioration des indicateurs de pratiques cliniques (benchmarking)



Prise en charge médicamenteuse

p.10

- Former au management de la prise en charge médicamenteuse en établissement de santé
- Améliorer la qualité des prescriptions médicamenteuses chez la personne âgée
- Faciliter la conciliation médicamenteuse en établissement de santé
- Effets indésirables et erreurs médicamenteuses (partenariat OMEDIT Bourgogne et CRPV Bourgogne et Franche-Comté)
- Analyser de scénarii : sensibilisation à l'erreur médicamenteuse
- Mise à disposition des outils existants



Education thérapeutique

p.11

- Mise à disposition d'outils d'aide à l'élaboration et à l'évaluation des programmes d'éducation thérapeutique



Soins palliatifs et fin de vie

p.12

- Former aux droit des patients en fin de vie



- Développer des indicateurs de pratiques cliniques et mesure régionale sur la prise en charge en soins palliatifs
- Mise à disposition des outils existants



Sécurité de l'identification et de l'identité du patient

p.13

- Améliorer l'organisation et la sécurisation de l'identification à toutes les étapes de la prise en charge
- Former aux pratiques d'identitovigilance primaire et secondaire
- Mise à disposition des outils existants



GHT et coopérations : méthodes et outils pour une politique qualité commune

p.14

- Atelier collaboratif de partage d'expériences et de repérage de bonnes pratiques



Trajectoire de soins et prise en charge du patient

p.14

- Former des animateurs de parcours « Patient Traceur »
- Mise en place de parcours patient traceur en établissement de santé et sur un parcours de soins
- Echanges d'informations aux interfaces Ville Hôpital
- Mise à disposition des outils existants



Axe 2 : Management de la qualité et de la sécurité des soins

Organisation des démarches qualité, gestion des risques et d'évaluation des pratiques professionnelles

p.16

- Développement d'outils pour mesurer l'impact des démarches qualité et gestion des risques
- Comm'Act : logiciel pour améliorer la communication sur les démarches qualité et gestion des risques
- Développer des outils pour faciliter le choix d'un outil de gestion des risques ou de gestion documentaire
- Améliorer la culture sécurité en établissement de santé
- Travail en équipe : améliorer la sécurité par des outils de communication
- Mise à disposition d'outils pour améliorer le travail en équipe
- Former aux méthodes et outils qualité :
 - Gestion des risques
 - Coordination de la gestion des risques associés aux soins
- Organiser des audits croisés :
 - Parcours Patients traceurs
 - Processus Management Qualité Gestion des Risques



Évaluation des pratiques dans les fonctions managériales et logistiques

p.18

- Développement d'outils pour analyser les risques liés à la thématique « Gestion des ressources humaines » de la v2014
- Mise à disposition des outils existants



Indicateurs et tableaux de bord

p.18

- IFAQ (programme d'incitation financière à la qualité) : atelier d'échanges pour améliorer les résultats des indicateurs qualité et risques



Analyse des risques a priori

p.19

- Analyse des risques a priori et déploiement de cartographie des risques
- Mise à disposition d'outils pour identifier et prévenir les risques liés à l'hospitalisation d'un résident d'un EHPAD



• Développement d'outils pour sensibiliser les professionnels aux risques : mise en place d'une chambre des erreurs	
• Sensibilisation des professionnels médicaux aux événements indésirables en lien avec les pratiques médicales	

Gestion des événements indésirables

p.20

• Améliorer les systèmes de signalement et de déclaration des événements indésirables		Améliore des évènements
• ZenMédiQual : aide au déploiement du logiciel régional de gestion des événements indésirables		
• Formation à l'annonce d'un dommage lié aux soins		
• Formations et accompagnements à l'analyse approfondie des causes d'un événement indésirable		
• Formations et accompagnements à la mise en place de Comités de Retour d'Expérience (CREX) et Revues de Morbi-Mortalité (RMM)		

Développement durable en établissement de santé

p.21

• Mise à disposition des outils existants	
---	---

Certification

p.22

• Formation des pilotes des thématiques de la certification v2014 aux méthodes et outils d'analyses des risques		
• Mise à disposition des outils existants		
• Aide à la définition d'un plan d'actions après une décision de réserves en certification v2014		
• Atelier d'échanges et de retour d'expériences sur la certification v2014		

Axe 3 : Droits et place du patient

Evaluation des pratiques liées à la bientraitance

p.23

- Méthode AMPPATI (Amélioration du Parcours vécu par le PATient et son entourage par Immersion)
- Formation Ecoute active



- Mise à disposition d'outils d'évaluation des pratiques de bientraitance



Satisfaction du patient

p.24

- Mesure régionale de la satisfaction des patients hospitalisés en SLD et en EHPAD



Droits du patient

p.24

- Formations de sensibilisation des professionnels aux droits des patients
- Mise à disposition des outils existants



Participation de l'usager

p.25

- Développement d'outils pour améliorer la place des usagers dans les instances des établissements de santé



p. 27 à 31

Annexe 1 : Liste des référentiels EPP disponibles

Annexe 2 : Liste des analyses de risques disponibles

Annexe 3 : Calendrier des formations et ateliers 2017

Annexe 4 : Calendrier des mesures régionales organisées par le RéQua en 2017



Certains projets permettent de valider l'obligation de DPC.
Ils sont signalés dans le catalogue de formation par le logo Organisme agréé

PROGRAMME DÉTAILLÉ

Axe 1 : Prise en charge du patient

Amélioration des pratiques médicales et soignantes

EPP

Nouveau

Mesure régionale d'EPP sur la pertinence des soins

Proposer aux établissements de participer à des mesures régionales d'EPP ciblées sur la pertinence des soins sur des thématiques existantes.

Les thématiques existantes pour un **recueil en 2017**, et les dates limites et d'envoi des données au **REQUA** sont les suivantes :

- EPP Pertinence et conformité de l'antibiothérapie en partenariat avec ARLIN BFC : octobre - décembre
- EPP Pertinence des journées d'hospitalisation (MC, PSY, HAD) : mesure du 1^{er} avril au 30 juin

Un mail sera envoyé à tous les correspondants **REQUA** environ 2 mois avant la date limite du recueil pour leur rappeler le calendrier du recueil et proposer de participer.



EPP

Sur demande

Aide au déploiement d'EPP sur des thématiques existantes

Mettre en œuvre des Evaluations de Pratiques Professionnelles (EPP) : mise à disposition de référentiels et d'outils pour la saisie des données (plus de 60 thématiques existantes, cf. liste en annexe 1), accompagnement au lancement, analyse des données, aide à l'interprétation des résultats.



EPP

Sur demande

Aide au développement d'EPP sur de nouvelles thématiques à la demande d'un établissement

Développer une Evaluation de Pratiques Professionnelles (EPP) sur une thématique, à la demande d'un établissement : développement du référentiel, des outils pour la saisie et l'analyse des données. Les outils sont ensuite mis à disposition de l'ensemble des établissements adhérents.



EPP

Nouveau

Développement régional de nouvelles EPP sur la pertinence des soins

Identifier en atelier de réflexion de nouvelles thématiques d'évaluation de la pertinence des soins correspondant aux besoins des établissements et construire en groupe de travail les outils associés.



Un groupe de travail régional sera mis en place après enquête auprès des établissements.

IPC

Mesures régionales d'indicateurs de pratiques cliniques

Proposer aux établissements de collecter des indicateurs, et de leur envoyer en retour un tableau de bord permettant un suivi de l'évolution dans le temps et une comparaison au niveau régional. Ces mesures sont réalisées à partir de « Kits indicateurs de pratique clinique », élaborés avec les établissements adhérents, sur plusieurs thématiques.



Les thématiques existantes pour un **recueil en 2017**, et les dates limites et d'envoi des données au **RÉQUA** sont les suivantes :

- **Nouveau** : Préparation de la sortie du patient : 30 novembre
- Pertinence du paracétamol par voie intraveineuse (2 mesures) : 28 février et 15 septembre
- Prise en charge et prévention de la dénutrition : 31 mars
- Prescription médicamenteuse chez la personne âgée : 30 avril
- Pratiques liées à la contention physique passive : 31 mai
- Prise en charge de la douleur péri-opératoire en chirurgie ambulatoire : 15 septembre
- Prise en charge de la douleur péri-opératoire en chirurgie conventionnelle : 15 octobre
- Prise en charge de la douleur dans les autres services : 15 novembre
- Prévention et prise en charge des escarres : 31 novembre
- Prescription des Concentrés de Globules Rouges (CGR) : 31 décembre

Un mail sera envoyé à tous les correspondants **RÉQUA** environ 2 mois avant la date limite du recueil pour leur rappeler le calendrier du recueil et leur demander s'ils souhaitent y participer.

IPC

Atelier d'échanges pour l'amélioration des indicateurs de pratiques cliniques (benchmarking)

Organiser un atelier d'échanges pour développer les démarches de benchmarking. Cet atelier permet la présentation par les établissements des facteurs favorisant l'obtention de bons résultats pour quelques indicateurs de pratiques cliniques, puis des échanges avec les participants.



Cet atelier aura lieu soit à Dijon, soit à Besançon. Les correspondants **RÉQUA** seront avertis de la date de l'atelier dans le courant de l'année.

Prise en charge médicamenteuse



Former au Management de la prise en charge médicamenteuse en établissement de santé

Formation pour aider les établissements de santé à comprendre les enjeux et à utiliser les outils nécessaires au développement du management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse.



Les formations régionales auront lieu le **4 avril à Dijon et le 19 septembre à Besançon**.



Améliorer la qualité des prescriptions médicamenteuses chez la personne âgée

Développer des outils pour les médecins et pharmaciens permettant la « juste » prescription médicamenteuse chez la personne âgée (revues de prescription sur les psychotropes, les médicaments à visée cardio-vasculaire...).



Un groupe régional est en place depuis 2013, rassemblant médecins et pharmaciens. Les réunions du groupe auront lieu à Besançon, mais seront ouvertes à tous les établissements adhérents. Poursuite du groupe et déploiement des outils sur Bourgogne Franche Comté.



Faciliter la conciliation médicamenteuse en établissement de santé

Echanger sur la réalisation de la conciliation médicamenteuse à l'entrée et à la sortie d'un patient.



Un atelier d'échange régional sera organisé, avec l'OMEDIT, à l'issue de la publication du décret, après un appel à participation auprès des établissements adhérents.



Effets indésirables et erreurs médicamenteuses (partenariat OMEDIT CRPV)

Formation pour aider les établissements de santé à développer le repérage, le signalement, l'analyse et la prévention des effets indésirables et des erreurs en lien avec le médicament.



Les formations auront lieu en Bourgogne au **1^{er} semestre**, puis seront déployées sur la Franche-Comté. Elles seront animées en collaboration avec l'OMEDIT et les CRPV,

Les correspondants **RÉQUA** seront avertis des dates de formation dans le courant de l'année.



Analyser des scénarii : sensibilisation à l'erreur médicamenteuse

Elaboration d'outils d'analyse de scénarii à visée pédagogique pour sensibiliser les professionnels au repérage et au traitement des erreurs médicamenteuses selon les types de prise en charge : SSR, SLD, etc. Déploiement auprès des établissements adhérents (partenariat OMEDIT).



Un groupe régional se réunira **le 7 mars à Besançon** en vue de créer les analyses de scénarii. Les outils seront ensuite disponibles, et pourront être accompagnées auprès des établissements adhérents.



Sur demande

Mise à disposition des outils existants

Les outils précédemment développés par le **REQUA** sur l'amélioration de la prise en charge médicamenteuse sont mis à disposition des établissements :

- ▣ Analyse de risques sur la thématique « Management de la prise en charge médicamenteuse du patient »
- ▣ Outils de formation à l'iatrogénie médicamenteuse
- ▣ Guide sur les modalités particulières d'administration des médicaments disponibles au groupement d'achat Epicure
- ▣ Kit indicateur sur le médicament non identifiable à l'administration



Education thérapeutique



Sur demande

Mise à disposition d'outils d'aide à l'élaboration et à l'évaluation des programmes d'éducation thérapeutique

Les outils précédemment développés par le **REQUA** pour aider les établissements à élaborer et évaluer des programmes d'éducation thérapeutique sont mis à disposition des établissements :

- ▣ Guide d'aide à la formalisation et/ou au développement de l'éducation thérapeutique du patient
- ▣ EPP sur la mise en place d'un programme personnalisé du patient en éducation thérapeutique
- ▣ Kit d'indicateurs pour l'autoévaluation annuelle des programmes autorisés d'éducation thérapeutique
- ▣ Questionnaires CAP (connaissances, des attitudes et pratiques) pour évaluer l'impact de certains programmes d'éducation thérapeutique



Soins palliatifs et fin de vie



Sur demande

Former aux droits des patients en fin de vie

Former et sensibiliser les professionnels de santé sur les droits des patients en fin de vie et notamment les directives anticipées.

Les formations, dispensées par des juristes du **RÉQUA**, auront lieu dans les établissements.

En cas de demandes trop nombreuses, le **RÉQUA** répondra aux demandes qui lui seront parvenues en premier.



Développer des indicateurs de pratique cliniques et mesure régionale sur la prise en charge en soins palliatifs

Développer un kit d'indicateurs de pratiques cliniques sur la prise en charge des patients en soins palliatifs. A la suite du développement, une mesure des indicateurs sera proposée aux établissements volontaires.

Un groupe régional sera constitué au cours du **1^{er} trimestre**.
Les établissements seront informés de la date de lancement du groupe 2 mois avant la réunion.



Sur demande

Mise à disposition des outils existants

Les outils précédemment développés par le **RÉQUA** pour aider les établissements à améliorer la prise en charge des patients en soins palliatifs ou en fin de vie sont mis à disposition :

- ▣ EPP sur la qualité de la prise en charge des patients recevant des soins palliatifs
- ▣ Analyse de risques sur la thématique « Prise en charge et droit des patients en fin de vie »
- ▣ Guide relatif aux droits des patients en fin de vie, à l'attention des professionnels de santé
- ▣ Plaquette d'information et formulaire de recueil sur les directives anticipées
- ▣ Analyse de scénario sur la prise en charge des patients recevant des soins palliatifs



Sécurité de l'identification et de l'identité du patient



Améliorer l'organisation et la sécurisation de l'identification à toutes les étapes de la prise en charge

Proposer chaque année de nouveaux outils permettant de mieux évaluer l'état des pratiques, les fragilités, et d'améliorer la participation du patient comme du soignant à cet élément fondamental de la sécurité des soins.



Poursuite du groupe de travail sur Besançon. Les correspondants **RÉQUA** seront avertis des dates de réunion dès le début de l'année. **1^{ère} réunion le 10 janvier.**



Nouveau **Sur demande** **Formation aux pratiques d'identitovigilance primaire et secondaire**

Former les professionnels de santé aux objectifs, aux enjeux et à l'impact de l'identitovigilance sur la sécurité de la prise en charge des patients. Aider les établissements à définir, mettre en œuvre, évaluer et améliorer le dispositif d'identitovigilance en impliquant l'ensemble des professionnels concernés.



Formation régionale : 2 sessions : **18 mai à Dijon et 5 octobre à Besançon**
Formation au sein des établissements à la demande



Sur demande **Mise à disposition des outils existants**

Les outils précédemment développés par le **RÉQUA** pour aider les établissements à améliorer la sécurisation de l'identification des patients sont mis à disposition :

- ▣ **Nouveau** : EPP par interview
- ▣ **Nouveau** : Audit organisationnel en identitovigilance primaire
- ▣ EPP sur l'organisation de l'identitovigilance et les connaissances des professionnels
- ▣ Analyse de risques sur la thématique « Sécurité de l'identification et de l'identité du patient »
- ▣ Ateliers flash de sensibilisation des professionnels à l'identitovigilance
- ▣ Outils de simulation : organisation et mise en place d'un « patient mystère » en établissement de santé



GHT et coopérations : méthodes et outils pour une politique qualité commune



Nouveau

Elaboration d'une politique qualité commune à plusieurs établissements

Faire un état des lieux des besoins et définir les fondamentaux de la gouvernance Qualité en cas de regroupement d'établissements (par ex. GHT, fusion...) ; adapter les outils et méthodes du management de la qualité pour un déploiement sur un groupe d'établissements.



Atelier collaboratif de partage d'expériences et de repérage de bonnes pratiques. Les réunions du groupe auront lieu à Besançon ou à Dijon et démarreront **début d'année**.

Trajectoire de soins et prise en charge du patient



Sur demande

Formation d'animateurs de parcours « patient traceur »

Proposer des formations pour les animateurs de parcours « patient traceur » au sein des établissements de santé (mise en place de la démarche, définition des profils de patients traceurs, réalisation des parcours...).



Sur demande

Mise en place de parcours patient traceur en établissement de santé et sur un parcours de soins

Accompagner sur site les établissements adhérents dans la réalisation des premiers parcours « patient traceur » (mise en place de la démarche, réalisation des entretiens avec le patient et l'équipe).



3 rencontres maximum par an / par établissement avec aide à la mise en place de la démarche, réalisations d'entretiens avec le patient et l'équipe.



Nouveau

Echange d'informations aux interfaces ville ↔ hôpital

Identifier les informations utiles à échanger avec les interlocuteurs (médicaux, paramédicaux, sociaux, entourage et autres partenaires) pour sécuriser le parcours du patient aux interfaces ville/hôpital



Un groupe régional sera constitué, il débutera le **13 avril à Besançon**, après un appel à participation auprès des établissements adhérents.



Sur demande

Mise à disposition des outils existants

Les outils précédemment développés par le **RÉQUA** pour aider les établissements à améliorer la sécurité des patients sont mis à disposition :

- ▣ **Nouveau** : Analyse de risques sur la thématique « management de la prise en charge en endoscopie »
- ▣ Les Analyse de risques sur les thématiques HAS :
 - ▣ « Parcours du patient » (global, en hôpital de jour, en SSR)
 - ▣ « Prise en charge de la douleur »
 - ▣ « Management de la prise en charge du patient au bloc opératoire »
 - ▣ « Management de la prise en charge en salle de naissance »
 - ▣ « Prise en charge des urgences et des soins non programmés »
- ▣ Outils pour définir et suivre un projet thérapeutique en Soins de suite et de Réadaptation (guide de mise en place, référentiel EPP)



Axe 2 : Management de la qualité et de la sécurité des soins

Organisation des démarches qualité, gestion des risques et d'évaluation des pratiques professionnelles



Développement d'outils pour mesurer l'impact des démarches qualité et gestion des risques

Après plusieurs années de démarches qualité et de certification, réfléchir à une méthode permettant de mesurer l'impact des démarches qualité et gestion des risques menées dans les établissements.



Poursuite du groupe de travail régional démarré en 2014.



Sur demande

Améliorer la communication sur les démarches qualité et gestion des risques – Logiciel de communication Comm'Act

Le **RÉQUA** met à disposition un logiciel de communication pour permettre aux établissements de communiquer de façon simple et ludique un plan d'amélioration qualité issu d'une démarche d'évaluation (cartographie des risques, EPP, patient traceur, analyse de risques...).



Une enquête auprès des établissements utilisateurs au cours du **2^e trimestre** permettra d'apporter des évolutions à l'outil.



Développement d'outils pour faciliter le choix d'un outil de gestion des risques ou de gestion documentaire

Poursuivre l'atelier d'échanges pour définir les exigences attendues d'un logiciel de gestion documentaire et/ou de gestion des risques. La réflexion donnera lieu à l'élaboration d'outils d'aide au choix.



Retour d'expérience au sein d'établissements adhérents disposant de logiciels GED/GDR.



Améliorer la culture sécurité en établissement de santé

Comprendre les dimensions qui constituent la notion de culture de sécurité et Organiser un échange et partage d'expérience autour de la mesure de la culture de sécurité des soins et des outils impactant son développement.



Un atelier régional d'échange et de partage d'expérience aura lieu le **23 mars à Dijon**



Nouveau

Travail en équipe : améliorer la sécurité par des outils de communication

Présenter les outils permettant d'améliorer la communication au sein de l'équipe et avec le patient afin de diminuer le nombre d'événements indésirables en lien avec la communication interprofessionnelle.



- ❑ Concepts du travail en équipe, compétences non techniques
- ❑ BRIEFING et DEBRIEFING : outil de synergie d'équipe
- ❑ SAED : outil pour structurer la communication entre professionnels.
- ❑ FAIRE DIRE : outil pour améliorer la communication entre les professionnels de santé et les usagers

Un atelier régional d'initiation aux méthodes et d'entraînement aura lieu le **1^{er} juin à Dijon.**



Sur demande

Mise à disposition d'outils pour améliorer le travail en équipe

Plusieurs établissements de santé de la région sont accompagnés par le RéQua dans le cadre du Programme d'Amélioration Continue du Travail en Equipe (PACTE) lancé par la Haute Autorité de Santé. Les outils développés dans le cadre de ce projet peuvent être mis à disposition des établissements adhérents :



- ❑ Outils de communication au sein d'une équipe (SAED, 3 Dires, briefing/ débriefing)
- ❑ Outils de gestion des risques en équipe (CREX, RMM...)



Formations aux méthodes et outils qualité

Organiser des formations régionales sur des méthodes et outils nécessaires à la mise en œuvre de démarche qualité - gestion des risques :



- ❑ Gestion des risques (2 jours) : **6 avril et 4 mai à Besançon / 28 septembre et 19 octobre à Dijon**
- ❑ Coordination de la gestion des risques associée aux soins (2 jours) les **6 et 7 novembre à Besançon**



Nouveau

Organisation d'audits croisés Patient Traceur

Coordonner l'organisation d'audits internes croisés entre établissements de santé, autour de diverses thématiques :



- ❑ Réalisation de parcours « Patient traceur » GHT

Les modalités de participation seront précisées en cours d'année par un mail envoyé aux correspondants.



Nouveau

Organisation d'audits croisés processus

Coordonner l'organisation d'audits internes croisés entre établissements de santé, autour de la thématique :

Management Qualité Gestion des Risques

Groupe de travail pour présenter l'outil et définir les modalités de réalisation le **2 mars à Besançon**.



Evaluation des pratiques dans les fonctions managériales et logistiques.



Développement d'outils pour analyser les risques liés à la thématique « Gestion des ressources humaines » de la v2014

Poursuite du groupe de travail régional pour développer l'analyse de risques concernant la thématique « Gestion des ressources humaines » de la v2014 (identification des risques et des barrières, définition d'indicateurs de diagnostic et de suivi...) puis mise à disposition de la grille.



Sur demande

Mise à disposition des outils existants

Les outils précédemment développés par le **REQUA** pour aider les établissements à améliorer les fonctions managériales et logistiques sont mis à disposition :

-  **Nouveau** : Analyse de risques sur la thématique « Management stratégique, gouvernance »
-  Référentiels EPP dans le domaine des fonctions logistiques : amélioration de la qualité de la gestion des déchets DASRI et DAOM, et amélioration de la maintenance curative
-  Référentiels EPP dans le domaine du management : reconnaissance du personnel au travail, et prévention et gestion de l'absentéisme
-  Analyse de risques sur la thématique « Qualité de vie au travail »



Indicateurs et tableaux de bord



Les indicateurs utilisés dans le programme d'incitation financière à la qualité

Organiser un atelier d'échanges entre établissements pour repérer des facteurs favorisant l'obtention de bons résultats pour quelques indicateurs ciblés., dans le cadre du déploiement des indicateurs utilisés dans le programme d'incitation financière à la qualité (IFAQ).



Un atelier d'échange sera proposé en cours d'année.

Analyse des risques a priori



Sur demande

Analyse des risques a priori et déploiement de cartographie des risques

Mise à disposition d'un outil générique d'élaboration de la cartographie des risques a priori.

L'outil peut faire l'objet d'un accompagnement pour établir la cartographie des risques d'une activité à risques.



Sur demande

Mise à disposition d'outils pour identifier et prévenir les risques liés à l'hospitalisation d'un résident d'un EHPAD

Les outils précédemment développés par le **RÉQUA** pour aider les établissements à identifier les risques liés à l'hospitalisation en urgence d'un résident d'EHPAD, puis à son retour dans l'établissement d'origine :

- Cartographie des risques liés à l'hospitalisation en urgence d'un résident d'EHPAD
- Liste des actions d'amélioration possibles pour réduire les risques liés à l'hospitalisation en urgence d'un résident d'EHPAD
- Check list Aller/Retour de transfert d'un résident d'EHPAD vers l'hôpital
- Fiche technique : préparation de l'entretien téléphonique avec le centre 15



Développement d'outils pour sensibiliser les professionnels aux risques : mise en place d'une chambre des erreurs

Un guide d'aide à la réalisation d'une chambre des erreurs est disponible. Il sera complété par des listes d'erreurs par thématiques, afin de faciliter la réalisation dans les secteurs à risques : Bloc opératoire, endoscopie, salle de naissance



Deux réunions de travail seront organisées (bloc opératoire- endoscopie, salle de naissance) afin de constituer les annexes au guide d'aide à la mise en œuvre d'une « chambre des erreurs » :

- Salle de naissance : **16 mars à Besançon**
- Bloc opératoire et endoscopie : **6 avril à Besançon**

Et lien avec analyse de risques dans les thématiques V2014 HAS
Les réseaux régionaux seront sollicités.



Sensibilisation des professionnels médicaux aux événements indésirables en lien avec les pratiques médicales

Développer des outils mettant en évidence les événements indésirables et les conséquences médico-légales, afin de sensibiliser les médecins au développement de la qualité et de la sécurité des soins.

De nouvelles fiches « Le regard du Juriste sur ... » seront élaborées et diffusées en cours d'année, sur différentes thématiques, et s'appuyant sur le Guide Pédagogique pour la Sécurité des Soins (OMS).



Gestion des événements indésirables



Améliorer les systèmes de signalement et de déclaration des événements indésirables

Revoir le système de signalement, en lien avec l'évolution des obligations réglementaires et les attentes des professionnels, afin d'améliorer la pertinence des signalements.



Poursuite du groupe de travail régional démarré en 2016.



Sur demande

Aide au déploiement du logiciel régional de gestion des événements indésirables : logiciel Zen MediQual

Le logiciel ZenMediQual, développé par FC-Net à l'initiative du **REQUA** est une application permettant le **suivi des événements indésirables** survenus et signalés dans un établissement. Un module permet la génération de statistiques, au niveau établissement et au niveau régional.



Un second module permet également la **gestion des questionnaires de sortie** (avec mise à jour début 2015 des fonctionnalités).



Sur demande

Formation à l'annonce d'un dommage lié aux soins

Former et sensibiliser les professionnels de santé à l'annonce d'un dommage lié aux soins.



En cas de demandes trop nombreuses, le **REQUA** répondra aux demandes qui lui seront parvenues en premier.

EI

Formations et accompagnements à l'analyse approfondie des causes d'un évènement indésirable

Poursuivre le développement de la culture sécurité dans les établissements de santé.

L'ERAGE a été créée fin 2011. Tous les établissements adhérents peuvent solliciter l'ERAGE pour les aider à :

- ▣ développer leur politique de gestion des évènements indésirables,
- ▣ sensibiliser les professionnels à la détection et au signalement des évènements indésirables associés aux soins,
- ▣ former les professionnels à l'analyse approfondie des causes d'un évènement indésirable associé aux soins,
- ▣ apporter un appui à la demande à l'analyse des évènements indésirables associés aux soins.



La demande de formations et/ou d'accompagnements peut se faire à tout moment dans le courant de l'année, auprès d'un membre de l'ERAGE.

Formation régionale : les 6 juin à Dijon et 14 septembre à Besançon

Formation au sein des établissements à la demande

EI

Formations et accompagnements à la mise en place de Revues de Morbi-Mortalité (RMM), de Comités de Retour d'Expérience (CREX)

Mettre à disposition des outils et accompagner les équipes dans la mise en place de RMM ou de CREX dans les établissements de santé volontaires. Cet accompagnement peut prendre la forme d'une formation préalable à la mise en œuvre et/ou l'animation des premières séances.



La demande d'outils, de formations et/ou d'accompagnements peut se faire à tout moment dans le courant de l'année, auprès d'un membre de l'ERAGE.

Développement durable en établissement de santé



Sur demande

Mise à disposition des outils existants

Les outils précédemment développés par le **REQUA** pour favoriser des pratiques vertueuses en matière de Développement Durable, sont mis à disposition des établissements :

- ▣ Diaporama et argumentaires de sensibilisation au développement durable
- ▣ Outil Diagnostic du développement durable en établissement de santé
- ▣ Tableau de bord d'indicateurs de suivi d'une démarche de développement durable



Certification

Sur demande

v 2014

Formation des pilotes des thématiques de la certification v2014 aux méthodes et outils d'analyse des risques

Organiser une formation en établissement pour présenter le rôle des pilotes de thématiques, et les méthodes et outils permettant à chaque établissement, selon la thématique, d'analyser et de prioriser ses risques, en lien avec les exigences du Compte Qualité.



Sur demande

v 2014

Mise à disposition des outils existants

-  Trame de politique des thématiques de la certification v2014
-  Trame de fiche mission pilote de thématique



Sur demande

v 2014

Aide à la définition d'un plan d'action après une obligation d'amélioration ou une réserve dans le cadre de la certification v2014

Proposer aux établissements ayant eu une obligation d'amélioration ou une réserve lors de la visite de certification, un accompagnement spécifique pour aider à la formalisation et à la mise en œuvre d'un plan d'actions).



Cet accompagnement pourra porter sur les thématiques du programme de travail et les outils disponibles.

v 2014

Atelier d'échange et retour d'expérience sur la certification v2014

Organiser un atelier d'échanges pour présenter les retours d'expériences d'établissements ayant vécu la visite de certification v2014 (préparation, organisation et déroulement de la visite), et aider les établissements adhérents à se préparer à cette visite.



Un atelier aura lieu le **15 juin à Besançon.**

Axe 3 : Droits et place du patient

Evaluation des pratiques liées à la bientraitance



Ecoute du Patient par la méthode AMPATTI (Amélioration du Parcours vécu par le PATient et son entourage en Immersion)

La méthode est basée sur l'observation neutre par un observant envers le vécu d'un patient/résident sur un parcours préalablement choisi. La promotion de la bientraitance est basée sur le fait qu'on ne s'intéresse qu'au patient/résident et son expérience. Après validation des observations par le P/R une restitution est donnée aux professionnels. Connaître et savoir utiliser les outils de la méthode AMPATTI afin d'améliorer le vécu du patient/résident sur un parcours de soins pré-défini (accueil, consultation, passage au bloc opératoire...).



Formation d'une journée AMPATTI avec matin théorie et après midi mise en situation le **12 octobre à Besançon**

Accompagnement d'un premier patient AMPATTI au sein de l'établissement



Nouveau

Formation Ecoute Active

Formation régionale à « l'écoute active » afin d'améliorer les techniques de communication dans le cadre de la mise en œuvre des méthodes qualité : AMPATTI, patient traceur, audit, gestion des événements indésirables, interview dans le cadre de la préparation des CREX, campagne d'enquêtes...



Formation le **16 février à Dijon**



Sur demande

Mise à disposition d'outils d'évaluation des pratiques de bientraitance

Mettre à disposition les outils d'évaluation et de promotion de la bientraitance élaborés par la HAS et la FORAP (Fédération des Organismes Régionaux et territoriaux pour l'Amélioration des Pratiques et organisations en santé, dont fait partie le **REQUA**). Ces outils sont les suivants :

- ❑ Amélioration des pratiques de bientraitance (évaluation) ;
- ❑ Regards croisés sur la bientraitance (évaluation) ;
- ❑ Autocontrôle des pratiques professionnelles (évaluation) ;
- ❑ Cartographie des situations à risque de maltraitance en établissement (cartographie) ;
- ❑ Bientraitance en situation de vie (analyses de situations) ;
- ❑ Cahier des charges d'appel à formations sur la bientraitance (cahier des charges) ;
- ❑ Modèles de charte de bientraitance (chartes).



Satisfaction du patient



Mesure régionale de la satisfaction des patients hospitalisés en SLD et des résidents en EHPAD

Proposer une mesure régionale de la satisfaction des patients, à partir des méthodes et outils élaborés par le **REQUA**, aux établissements adhérents ayant une activité de SLD ou d'EHPAD.



Période de recueil : **2^e trimestre**

Droits du patient



Sur demande

Formation de sensibilisation des professionnels aux droits des patients

Former et sensibiliser les professionnels de santé sur les droits des patients. Ces formations peuvent regrouper différentes thématiques juridiques afférentes aux droits des patients, telles que ci-dessous énoncées :

- ❑ Personne de confiance, principes de base de la responsabilité...
- ❑ Droit à l'information et au consentement des patients
- ❑ Droit des patients en fin de vie : directives anticipées, droits des patients/résidents en fin de vie
- ❑ Information donnée au patient suite à un évènement indésirable grave associé aux soins



Sur demande

Mise à disposition des outils existants

Les outils précédemment développés par le **REQUA** sur le respect des droits du patient sont mis à disposition des établissements :

- ❑ Personne de confiance : guide à destination des professionnels, plaquette d'information à l'attention de l'utilisateur, document d'information à remettre à la personne de confiance, formulaire de désignation d'une personne de confiance
- ❑ Contention physique passive : trame de protocole régional, indicateurs
- ❑ Respect de l'intimité : indicateur
- ❑ Information en cas d'évènement indésirable grave : guide à destination des professionnels



Participation de l'Usager



Développement d'outils pour améliorer la place des usagers dans les instances des établissements de santé

Développer des outils permettant d'améliorer la place des usagers dans les instances de l'établissement (et notamment au sein de la Commission de relation avec les usagers)



Un groupe régional sera organisé au cours de l'année, après un appel à participation auprès des établissements adhérents.

Annexes au programme de travail

Annexe 1 : Liste des référentiels EPP disponibles

Annexe 2 : Liste des analyses de risques disponibles

Annexe 3 : Calendrier des ateliers d'échanges régionaux et formations régionales 2017

Annexe 4 : Calendrier des mesures régionales organisées par le RéQua en 2017

Annexe 1 : liste des référentiels EPP disponibles

Thématique	Méthode
Pertinence des hospitalisations sans consentement en psychiatrie	Revue de pertinence
Pertinence des admissions en médecine – chirurgie	Revue de pertinence
Pertinence des admissions en SSR	Revue de pertinence
Pertinence des journées d'hospitalisation en médecine - chirurgie	Revue de pertinence
Pertinence des journées d'hospitalisation en psychiatrie	Revue de pertinence
Pertinence des journées d'hospitalisation en HAD	Revue de pertinence
Pertinence de la radiographie du genou traumatique de l'adulte	Revue de pertinence
Pertinence de la radiographie de la cheville traumatique de l'adulte	Revue de pertinence
Pertinence de la prescription des marqueurs tumoraux	Revue de pertinence
Qualité de prise en charge et pertinence de la chirurgie du canal carpien	Revue de pertinence et audit clinique
Qualité de prise en charge et pertinence des cholécystectomies	Revue de pertinence et audit clinique
Sécurité de l'identité du patient	Enquête CAP
Respect des indications de chirurgie ambulatoire	Revue de pertinence
Prise en charge hospitalière de l'AVC à la phase aiguë	Audit clinique
Prise en charge hospitalière de l'AVC à la phase tardive	Audit clinique
Prise en charge du diabète de type 2	Audit clinique
Prise en charge initiale du patient atteint de cancer	Audit clinique
Prise en charge hospitalière de l'infarctus du myocarde à la phase aiguë	Audit clinique
Qualité et sécurité des soins en endoscopie digestive basse	Audit clinique
Prise en charge de la douleur en service de médecine, SSR, HAD (partenariat Réseau Douleur FC)	Audit clinique
Enquête de prévalence et de prise en charge de la douleur (partenariat Réseau Douleur FC)	Audit clinique
Prise en charge de la douleur aux Urgences	Audit clinique
Prise en charge de la douleur en postopératoire	Audit clinique
Allaitement maternel du nouveau-né	Audit clinique
Pertinence et pratique des césariennes	Revue de pertinence et audit clinique
Prise en charge en matière du déclenchement artificiel du travail	Audit clinique
Prévention et prise en charge des hémorragies du post-partum immédiat	Audit clinique
Prévention de l'infection dans la rupture prématurée des membranes	Audit clinique
Qualité du projet thérapeutique en SSR	Audit clinique
Prise en charge globale des fractures de l'extrémité supérieure du fémur	Audit clinique
Prise en charge chirurgicale de la hernie discale	Audit clinique
Indication des amygdalotomies et adénoïdectomies chez l'enfant	Audit clinique

Thématique	Méthode
Qualité de la prise en charge des plaies par thérapie par pression négative	Audit clinique
Prescription et surveillance de l'isolement en psychiatrie	Audit clinique
Prise en charge en électro convulsivothérapie	Audit clinique
Prise en charge du patient suicidant	Audit clinique
Pratique du sondage urinaire à demeure : pertinence et pose (partenariat RFCLIN)	Revue de pertinence et audit clinique
Analyse des causes des infections urinaires (partenariat RFCLIN)	Analyse des causes
Pertinence de la poursuite du sondage urinaire en HAD	Revue de pertinence
Pratique de la contention physique des patients hospitalisés	Audit clinique
Dépistage et prise en charge de la dénutrition chez la personne âgée	Audit clinique
Prévention des chutes	Audit clinique et analyse des causes
Organisation de la sortie du patient hospitalisé	Audit clinique
Pertinence de la prescription de paracétamol par voie IV	Audit clinique
Prescription chez la personne âgée	Audit clinique
Prescription des psychotropes chez la personne âgée	Audit clinique
Revue de prescription des psychotropes chez le sujet âgé : STOPP&START	Revue de pertinence
Revue de prescription des médicaments à visée cardio-vasculaire chez le sujet âgé : STOPP&START	Revue de pertinence
Revue de prescription des antalgiques chez le sujet âgé : STOPP&START	Revue de pertinence
Qualité de la prescription de concentrés de globules rouges	Audit clinique
Pertinence de la prescription de concentrés de globules rouges	Revue de pertinence
Pratiques soignantes : évaluation de l'acte transfusionnel dans les unités de soins	Audit observationnel
Pertinence de la prescription des morphiniques en HAD	Revue de pertinence
Qualité du programme personnalisé en éducation thérapeutique	Audit clinique
Impact de l'éducation thérapeutique	Enquête CAP
Pertinence de la prescription des inhibiteurs de la pompe à protons (IPP)	Audit clinique
Prise en charge des patients recevant des soins palliatifs	Audit clinique
Pertinence du classement en soins palliatifs d'un patient hospitalisé en HAD	Revue de pertinence
Evaluation de la compréhension de l'information reçue par le patient	Audit clinique
Evaluation de la traçabilité de l'information reçue par le patient	Audit clinique
Amélioration de la prévention et de la gestion de l'absentéisme au travail	Audit
Amélioration de la reconnaissance des professionnels au travail	Audit
Gestion des déchets (DASRI et DAOM)	Audit
Amélioration de la maintenance curative	Audit

Annexe 2 : Liste des analyses de risques disponibles

L'analyse de risques est une méthode d'évaluation des pratiques professionnelles ((EPP) par l'approche processus qui peut être valorisée comme démarche d'EPP.

	Thématique	Réalisé par
	Analyse de risques sur la thématique « Management de la prise en charge en endoscopie »	RéQua
	Analyse de risques sur la thématique « Management de la prise en charge médicamenteuse du patient »	RéQua
	Analyse de risques sur la thématique « Sécurité de l'identification et de l'identité du patient »	RéQua
	Analyse de risques sur la thématique « Parcours du patient » (global, en hôpital de jour, en SSR)	RéQua
	Analyse de risques sur la thématique « Prise en charge de la douleur »	RéQua
	Analyse de risques sur la thématique « Management de la prise en charge du patient au bloc opératoire »	RéQua
	Analyse de risques sur la thématique « Management de la prise en charge en salle de naissance »	RéQua
	Analyse de risques sur la thématique « Prise en charge des urgences et des soins non programmés »	RéQua
	Analyse de risques sur la thématique « Prise en charge et droit des patients en fin de vie »	RéQua
	Analyse de risques sur la thématique « Qualité de vie au travail »	RéQua
	Analyse de risques sur la thématique « Droits des patients »	QualiSanté
	Analyse de risques sur la thématique « Gestion du dossier du patient »	QualiSanté
	Analyse de risques sur la thématique « Gestion du risque infectieux »	CAPPS Bretagne
	Analyse de risques sur la thématique « Système d'information »	QualiSanté

Annexe 3 : Calendrier des ateliers d'échanges régionaux et formations régionales organisés en 2017

Ateliers d'échanges		Janv	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
	Amélioration des indicateurs de pratiques cliniques (benchmarking)	Date à définir											
	Atelier et retour d'expériences sur la certification v2014						15						
	Améliorer la culture sécurité en établissement de santé			23									
	Faciliter la conciliation médicamenteuse en établissement de santé	Date à définir											
Formations régionales		Janv	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
	Management de la prise en charge médicamenteuse en établissement de santé				4					19			
	Effets indésirables et erreurs médicamenteuses (partenariat OMEDIT et CRPV)												
	Pratiques d'identitovigilance primaire et secondaire					18					5		
	Travail en équipe : améliorer la sécurité par des outils de communication						1						
	Gestion des Risques (2 sessions de 2 jours)				6	4				28	19		
	Coordination de la gestion des risques associés aux soins (1 session de 2 jours)											6 et 7	
	Analyse approfondie des causes d'un évènement indésirable						6			14			
	Méthode AMPPATI										12		
	Ecoute active		16										

Annexe 4 : Calendrier des mesures régionales organisées par le RéQua en 2017

Pour chaque thématique, figure en grisé la période de recueil de données au niveau régional

Thématique	Janv	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
 IPC : Pertinence du paracétamol par voie intraveineuse												
 IPC : Prise en charge et prévention de la dénutrition												
 IPC : Prescription médicamenteuse chez la personne âgée												
 IPC : Pratiques liées à la contention physique passive												
 Satisfaction des patients hospitalisés en SLD-EHPAD												
 EPP Pertinence journées d'hospitalisation en MC, PSY et HAD												
 IPC : Prise en charge de la douleur péri-opératoire en chirurgie ambulatoire												
 IPC : Prise en charge de la douleur péri-opératoire en chirurgie conventionnelle												
 IPC : Prise en charge de la douleur dans les autres services												
 IPC : Prévention et prise en charge des escarres												
 IPC : Préparation de la sortie du patient hospitalisé												
 IPC : Prescription des Concentrés de Globules Rouges (CGR)												
 EPP Pertinence Antibiothérapie (ARLIN-BFC)												

IPC : Indicateurs de pratiques cliniques

EPP : Evaluation des pratiques professionnelles

RÉQUA

requa@requa.fr

03 81 61 68 10

requa-dijon@requa.fr

03 80 42 55 40

requams@requa.fr

03 81 61 68 18

Site de Besançon : 26 rue Proudhon - 25000 BESANCON

Site de Dijon : Site de La Chartreuse 1 Boulevard Chanoine Kir 21000 DIJON

Site Internet : www.requa.fr