



# RÉQUAAMS



# CATALOGUE DES OUTILS 2019

**A destination des établissements médicaux-sociaux**

Le Réseau Qualité des établissements de Bourgogne et de Franche-Comté vous présente son programme de travail 2019 à destination des établissements médico-sociaux.

Il a été élaboré à partir des programmes existants, et des besoins et attentes exprimés par les établissements. Ce programme s'appuie également sur les recommandations et orientations nationales et régionales portées par :

- L'Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des Etablissements et services Sociaux et Médico-sociaux (ANESM),
- Le Ministère des Solidarités et de la Santé,
- L'Agence Régionale de Santé Bourgogne-Franche-Comté (ARS),
- La Fédération des Organismes Régionaux et territoriaux pour l'Amélioration des Pratiques et organisations en santé (FORAP).

Le programme 2019 se décline en trois supports :

- Catalogue **projets** : Projets nécessitant un accompagnement spécifique et projets travaillés en 2019 avec participation des établissements adhérents
- Catalogue **formations** : présentation des fiches pédagogiques pour chaque formation
- Catalogue **outils** : listing des outils disponibles actualisés

**Ces supports sont disponibles sur le site internet du RéQua : [www.requa.fr](http://www.requa.fr)**

L'intégralité des prestations proposées dans le programme est accessible à l'ensemble des adhérents avec ou sans EMQ.

# Introduction

**Le catalogue outils 2019** est décliné selon les cinq axes du référentiel de l'évaluation interne du RéQua :

- Management (MANA)
- Exercice des droits individuels et collectifs (EDIC)
- Prise en compte des besoins et attentes/personnalisation accompagnement (BAPA)
- Prévention des risques inhérents à la vulnérabilité de la personne et à l'institutionnalisation (PRIVI)
- Accompagnement de fin de vie (AFIV)

## **Pour les établissements de la région Bourgogne-Franche-Comté, adhérents avec ou sans EMQ :**

Certains outils sont directement disponibles sur le site Internet du RéQua, après connexion à l'espace privé avec les codes d'accès fournis à l'adhésion.

Ils sont tous disponibles sur demande auprès du secrétariat du RéQua ou auprès de l'EMQ qui suit l'établissement.

## **Pour les structures hors région :**

Il existe une modalité « abonnement documentaire » qui permet d'accéder à 3 outils par an. Le coût de cet abonnement s'élève à 300€ par an. Pour obtenir cet abonnement, la demande se fait directement auprès du secrétariat du RéQua ([requams@requa.fr](mailto:requams@requa.fr)).

# Sommaire

<b>LISTE DES OUTILS DISPONIBLES</b>	<b>4</b>
<b><u>Management</u></b>	<b>5</b>
Evaluation interne	5
Plan d'amélioration continue de la qualité	6
Tableaux de bord	6
Projet d'établissement	7
Règlement de fonctionnement	7
Gestion documentaire	8
Evénements indésirables	8
Cartographie des risques	10
Ressources humaines	10
Risques professionnels	11
Bienveillance	11
Développement Durable	12
<b><u>Exercice des droits individuels et collectifs</u></b>	<b>13</b>
Accueil/Admission	13
Contrat de séjour – DIPEC	13
Partage d'informations	13
Conseil de Vie Sociale	14
Satisfaction des usagers	15
Contention	16
Respect de l'intimité	16
Personne de confiance	16
Directives anticipées	17
Droits des personnes en fin de vie	17
<b><u>Besoins et attentes des usagers - personnalisation de l'accompagnement</u></b>	<b>18</b>
Accueil/Admission	18
Animation	18
Gestion des hospitalisations	18
Projet personnalisé	19
Gestion des urgences	20
<b><u>Prévention des risques inhérents à la vulnérabilité de la personne et à l'institutionnalisation</u></b>	<b>21</b>
Médicaments	21
Chutes	22
Dénutrition	22
Douleur	23
Escarres	23
Risques infectieux	23
<b><u>Accompagnement de la fin de vie et du décès</u></b>	<b>24</b>
Gestion des décès	24
Fin de vie	24
<b>INDEX</b>	<b>25</b>

# Liste des outils disponibles

# Management

## Evaluation interne

Etablissements concernés	OUTIL (titre - date d'élaboration ou de dernière mise à jour)	Méthode	Accès public	Adhérent	
				Accès privé	sur demande / Accompagnement par mail
Personnes âgées	EHPAD - Introduction du rapport d'évaluation interne - novembre 2016	Outil			✓
Personnes âgées	ESMS - Rétroplanning d'évaluation interne - novembre 2016	Outil	✓		
Personnes âgées	EHPAD - Guide méthodologique évaluation interne - novembre 2016	Guide			✓
Personnes âgées	EHPAD - Trame de rapport d'évaluation interne - novembre 2016	Outil			✓
Personnes âgées	EHPAD - Références bibliographiques du référentiel d'évaluation interne - novembre 2016	Guide	✓		
Personnes âgées	EHPAD - Référentiel d'évaluation interne - novembre 2016	Guide			✓
Personnes âgées	EHPAD - Tableau suivi état avancement rédaction des fiches EI - novembre 2017	Outil	✓		
Personnes âgées	SSIAD - Rapport d'évaluation interne - décembre 2018	Outil			✓
Personnes âgées	SSIAD - Référentiel d'évaluation interne - janvier 2018	Guide			✓
Personnes handicapées	Accueil de jour (PH adulte) - Référentiel d'évaluation interne - mai 2016	Guide			✓
Personnes handicapées	CAMSP - Trame de rapport d'évaluation interne - février 2013	Outil			✓
Personnes handicapées	CAMSP - Référentiel d'évaluation interne - février 2013	Guide			✓
Personnes handicapées	MAS-FAM (PH adultes) - Rapport d'évaluation interne - mars 2016	Outil			✓

	Personnes handicapées	MAS-FAM (PH adultes) - Référentiel d'évaluation interne - mars 2016	Guide			✓
	Personnes handicapées	MAS-FAM (PH adultes) - Références bibliographiques du référentiel d'évaluation interne - mars 2016	Guide	✓		
Nouveau	Personnes handicapées	MAS-FAM (PH adultes) - Rétroplanning d'évaluation interne - août 2018	Outil	✓		
Nouveau	Personnes handicapées	MAS-FAM (PH adultes) - Tableau suivi état avancement rédaction des fiches EI - août 2018	Outil	✓		
	Tous ESMS	ESMS - Présentation méthodologie de l'évaluation Interne - Novembre 2017	Outil			✓
	Tous ESMS	ESMS - Information des professionnels sur la mise en place de l'évaluation interne - Novembre 2017	Outil			✓
	Tous ESMS	ESMS - Trame organisation de la démarche d'évaluation interne - Novembre 2017	Outil	✓		

### Plan d'amélioration continue de la qualité

Etablissements concernés	OUTIL (titre - date d'élaboration ou de dernière mise à jour)	Méthode	Accès public	Adhérent	
				Accès privé	sur demande / Accompagnement par mail
Tout ESMS	Trame de plan d'amélioration continue de la qualité - novembre 2017	Outil			✓

### Tableaux de bord

Etablissements concernés	OUTIL (titre - date d'élaboration ou de dernière mise à jour)	Méthode	Accès public	Adhérent	
				Accès privé	sur demande / Accompagnement par mail
Personnes âgées	EHPAD - Tableau de recueil des indicateurs - juin 2017	Outil			✓
Personnes âgées	EHPAD - Référentiel d'indicateurs - juin 2017	Guide			✓

## Projet d'établissement

Etablissements concernés	OUTIL (titre - date d'élaboration ou de dernière mise à jour)	Méthode	Accès public	Adhérent	
				Accès privé	sur demande / Accompagnement par mail
Tout ESMS	Fiche méthodologique de projet d'établissement - juin 2014	Guide			✓
Tout ESMS	Trame de la synthèse du projet d'établissement - avril 2016	Outil			✓
Tout ESMS	Tableau de suivi de l'avancement du projet d'établissement - décembre 2017	Outil			✓
<b>Nouveau</b> Tout ESMS	Plan de communication de la démarche d'élaboration du projet d'établissement - juillet 2018	Outil	✓		
Personnes âgées	EHPAD - Trame de projet d'établissement - septembre 2017	Outil			✓
Personnes handicapées	Guide d'élaboration du Projet d'établissement pour personnes adultes handicapées - septembre 2017	Guide			✓
Personnes handicapées	MAS - FAM - Trame de projet d'établissement - septembre 2017	Outil			✓

## Règlement de fonctionnement

Etablissements concernés	OUTIL (titre - date d'élaboration ou de dernière mise à jour)	Méthode	Accès public	Adhérent	
				Accès privé	sur demande / Accompagnement par mail
Personnes âgées	EHPAD - Trame de règlement de fonctionnement - juin 2017	Outil			✓
Personnes âgées	SSIAD - Trame de règlement de fonctionnement - juin 2014	Outil			✓



## Gestion documentaire

	Etablissements concernés	OUTIL (titre - date d'élaboration ou de dernière mise à jour)	Méthode	Accès public	Adhérent	
					Accès privé	sur demande / Accompagnement par mail
Nouveau	Personnes âgées	Affiche obligatoire – juillet 2018	Guide			✓
Nouveau	Tout ESMS	Guide d'information sur les règles d'archivage - février 2018	Guide	✓		
	Tout ESMS	Fiche de fonction du gestionnaire du système documentaire - novembre 2013	Outil			✓
	Tout ESMS	Guide pour la mise en place d'une gestion documentaire - novembre 2013	Guide			✓
	Tout ESMS	Procédure de gestion documentaire - juin 2016	Outil			✓
	Tout ESMS	Tableau de suivi des documents - octobre 2014	Outil			✓

## Evénements indésirables

Etablissements concernés	OUTIL (titre - date d'élaboration ou de dernière mise à jour)	Méthode	Accès public	Adhérent	
				Accès privé	sur demande / Accompagnement par mail
Tout ESMS	Comité de retour d'expérience (CREX) - Bilan annuel - mars 2015	Outil	✓		
Tout ESMS	Comité de retour d'expérience (CREX)- Charte de fonctionnement - mars 2015	Outil	✓		
Tout ESMS	Comité de retour d'expérience (CREX)- Compte rendu de réunion - mars 2015	Outil	✓		
Tout ESMS	Comité de retour d'expérience (CREX)- Grille d'analyse d'un cas traité - mars 2015	Outil	✓		

Tout ESMS	Comité de retour d'expérience (CREX)- Guide de mise en place - mars 2015	Outil	✓		
Tout ESMS	Comité de retour d'expérience (CREX)- Registre préparatoire - mars 2015	Outil	✓		
Tout ESMS	Comité de retour d'expérience (CREX)- Suivi du plan d'actions - mars 2015	Outil	✓		
Tout ESMS	Fiche de signalement des événements indésirables - janvier 2014	Outil		✓	
Tout ESMS	Fiche de signalement des événements indésirables médicamenteux - mars 2015	Outil		✓	
Tout ESMS	Fiche témoignage d'événements remarquables - mars 2013	Outil		✓	
Tout ESMS	Guide de signalement et de traitement des événements indésirables à destinations des référents - mai 2014	Guide			✓
Tout ESMS	Procédure de gestion des événements indésirables - mai 2014	Outil			✓
Tout ESMS	Procédure de gestion des événements indésirables médicamenteux - mars 2015	Outil		✓	
Tout ESMS	Guide d'analyse des causes profondes d'un événement indésirable - V3 - juin 2018	Guide	✓		
Tout ESMS	Tableau de traçabilité et de suivi des événements indésirables - janvier 2014	Outil			✓
<b>Nouveau</b>	Tout ESMS	Fiche synthèse analyse causes profondes - V2 - février 2018	Outil	✓	
	Tout ESMS	Support d'analyse causes profondes - V2 - février 2018	Outil		✓

## Cartographie des risques

Etablissements concernés	OUTIL (titre - date d'élaboration ou de dernière mise à jour)	Méthode	Accès public	Adhérent	
				Accès privé	sur demande / Accompagnement par mail
Tout ESMS	Guide méthodologique de réalisation d'une cartographie des risques - mars 2015	Guide	✓		
Tout ESMS	Trame de cartographie des risques - mars 2015	Outil		✓	
Personnes âgées	EHPAD - Cartographie des risques lors de l'hospitalisation d'un résident - février 2016	Outil		✓	
Personnes âgées	EHPAD - Liste des actions possibles suite à la cartographie des risques lors de l'hospitalisation d'un résident - avril 2016	Guide		✓	
Personnes âgées	EHPAD - CHS - Cartographie des risques liés à l'admission en EHPAD d'un patient provenant de CHS psychiatrie - décembre 2018	Outil			✓

## Ressources humaines

Etablissements concernés	OUTIL (titre - date d'élaboration ou de dernière mise à jour)	Méthode	Accès public	Adhérent	
				Accès privé	sur demande / Accompagnement par mail
Tout ESMS	Guide d'élaboration des fiches métiers, des fiches de poste et d'entretien annuel - Fonction publique - septembre 2015	Guide			✓
Tout ESMS	Guide d'élaboration des fiches métiers, des fiches de poste et d'entretien annuel - Secteur privé - septembre 2015	Guide			✓
Tout ESMS	Guide d'élaboration du règlement intérieur et du livret d'accueil du personnel - avril 2015	Guide		✓	

## Risques professionnels

Etablissements concernés	OUTIL (titre - date d'élaboration ou de dernière mise à jour)	Méthode	Accès public	Adhérent	
				Accès privé	sur demande / Accompagnement par mail
Tout ESMS	Guide d'élaboration du document unique d'évaluation des risques professionnels - décembre 2017	Guide	✓		
Tout ESMS	Trame de document unique d'évaluation des risques professionnels - décembre 2017	Outil	✓		

## Bientraitance

	Etablissements concernés	OUTIL (titre - date d'élaboration ou de dernière mise à jour)	Méthode	Accès public	Accès privé	Adhérent
						sur demande / Accompagnement par mail
<b>Nouveau</b>	Personnes âgées	EHPAD - Recensement et évaluation des risques de maltraitance des personnes âgées - janvier 2018	Evaluation / Indicateur			✓
	Tout ESMS	Jeu « Sur le chemin de la bientraitance »	Outil			✓
<b>Nouveau</b>	Personnes âgées	EHPAD - Volet 1 - mode d'emploi pour les participants - janvier 2018	Outil			✓
<b>Nouveau</b>	Personnes âgées	EHPAD - Volet 1 - Outil Parcours usager - janvier 2018	Outil			✓
<b>Nouveau</b>	Personnes âgées	EHPAD - Volet 1 - Guide Recensement et évaluation des risques de maltraitance des personnes âgées - janvier 2018	Guide			✓

## Développement Durable

Etablissements concernés	OUTIL (titre - date d'élaboration ou de dernière mise à jour)	Méthode	Accès public	Adhérent	
				Accès privé	sur demande / Accompagnement par mail
Tout ESMS	Argumentaire en faveur du développement durable en santé et médico-social - mai 2011	Guide	✓		

# Exercice des droits individuels et collectifs

## Accueil/Admission

Etablissements concernés	OUTIL (titre - date d'élaboration ou de dernière mise à jour)	Méthode	Accès public	Adhérent	
				Accès privé	sur demande / Accompagnement par mail
Personnes âgées	Hébergement - Guide d'élaboration du livret d'accueil de l'utilisateur - janvier 2017	Guide			✓
Personnes handicapées	Hébergement - Guide d'élaboration du livret d'accueil de l'utilisateur - janvier 2017	Guide			✓
Personnes âgées	Hébergement - Trame du livret d'accueil de l'utilisateur - janvier 2017	Outil			✓
Personnes handicapées	Hébergement - Trame du livret d'accueil de l'utilisateur - janvier 2017	Outil			✓

## Contrat de séjour – Document individuel de prise en charge (DIPEC)

Etablissements concernés	OUTIL (titre - date d'élaboration ou de dernière mise à jour)	Méthode	Accès public	Adhérent	
				Accès privé	sur demande / Accompagnement par mail
Personnes âgées	EHPAD - Trame de contrat de séjour et ses annexes - octobre 2017	Outil			✓
Personnes âgées	SSIAD - Trame de document individuel de prise en charge - juin 2014	Outil			✓

## Partage d'informations

Etablissements concernés	OUTIL (titre - date d'élaboration ou de dernière mise à jour)	Méthode	Accès public	Adhérent	
				Accès privé	sur demande / Accompagnement par mail
Tout ESMS	Tableau récapitulatif des droits d'accès aux dossiers résidents - novembre 2017	Outil			✓
Tout ESMS	Guide d'accès au dossier de l'usager et partage d'information - novembre 2017	Guide			✓

**Conseil de Vie Sociale (CVS)**

Etablissements concernés	OUTIL (titre - date d'élaboration ou de dernière mise à jour)	Méthode	Accès public	Adhérent	
				Accès privé	sur demande / Accompagnement par mail
Tout ESMS	Audit organisationnel sur la mise en place du CVS - octobre 2015	Evaluation / Indicateur	✓		
Tout ESMS	Lettre d'appel à candidature pour le CVS - octobre 2015	Outil	✓		
Tout ESMS	Modèle de candidature pour les représentants des familles au CVS - octobre 2015	Outil	✓		
Tout ESMS	Modèle de candidature pour les représentants des résidents au CVS - octobre 2015	Outil	✓		
Tout ESMS	Ordre du jour du CVS - octobre 2015	Outil	✓		
Tout ESMS	Plaquette d'information sur le CVS - octobre 2015	Outil	✓		
Tout ESMS	Trame de règlement intérieur du CVS - octobre 2015	Outil	✓		

## Satisfaction des usagers

	Etablissements concernés	OUTIL (titre - date d'élaboration ou de dernière mise à jour)	Méthode	Adhérent		
				Accès public	Accès privé	sur demande / Accompagnement par mail
	Personnes âgées	EHPAD / SLD - Protocole et outils d'enquête de satisfaction des résidents et des familles - février 2016	Evaluation / Indicateur	✓		
	Personnes âgées	Evaluation du confort/bien-être chez la personne âgée non communicante - mars 2017	Evaluation / Indicateur			✓
	Personnes âgées	SSIAD - Protocole et outils d'enquête de satisfaction des usagers et des familles - mai 2017	Evaluation / Indicateur			✓
Nouveau	Tout ESMS	ESMS - Document analyse d'une enquête de satisfaction à destination des représentants d'usagers - septembre 2018	Evaluation / Indicateur			✓
Nouveau	Personnes handicapées	Document analyse d'une enquête de satisfaction à destination des représentants d'usagers - septembre 2018	Evaluation / Indicateur			✓
Nouveau	Personnes handicapées	CAMSP - Protocole d'enquête de satisfaction - septembre 2018	Evaluation / Indicateur			✓
Nouveau	Personnes handicapées	MAS/FAM/FdV - Protocole d'enquête de satisfaction - janvier 2018	Evaluation / Indicateur			✓
Nouveau	Personnes handicapées	MAS/FAM/FdV - Enquête de satisfaction ciblée « animation » - novembre 2018	Evaluation / Indicateur			✓
Nouveau	Personnes handicapées	MAS/FAM/FdV - Enquête de satisfaction ciblée « soins » - novembre 2018	Evaluation / Indicateur			✓
Nouveau	Personnes handicapées	MAS/FAM/FdV - Enquête de satisfaction ciblée « accompagnement » - novembre 2018	Evaluation / Indicateur			✓
Nouveau	Personnes handicapées	MAS/FAM/FdV - Enquête de satisfaction ciblée « vie collective » - novembre 2018	Evaluation / Indicateur			✓



**Contention**

Etablissements concernés	OUTIL (titre - date d'élaboration ou de dernière mise à jour)	Méthode	Accès public	Adhérent	
				Accès privé	sur demande / Accompagnement par mail
Personnes âgées	Indicateurs de pratique clinique - Réduction des risques liés à la contention physique passive - décembre 2017 (campagne annuelle de mesure)	Evaluation / Indicateur			✓
Personnes âgées	Protocole de mise en place d'une contention physique passive - mai 2015	Outil			✓

**Respect de l'intimité**

Etablissements concernés	OUTIL (titre - date d'élaboration ou de dernière mise à jour)	Méthode	Accès public	Adhérent	
				Accès privé	sur demande / Accompagnement par mail
Tout ESMS	Indicateurs de pratique clinique - Respect de l'intimité - 2013	Evaluation / Indicateur		✓	

**Personne de confiance**

Etablissements concernés	OUTIL (titre - date d'élaboration ou de dernière mise à jour)	Méthode	Accès public	Adhérent	
				Accès privé	sur demande / Accompagnement par mail

Tout ESMS	Information des usagers sur la personne de confiance et les directives anticipées en facile à lire et à comprendre - juin 2016	Outil	✓		
Tout ESMS	Formulaire de désignation de la personne de confiance - février 2016	Outil	✓		

**Directives anticipées**

Etablissements concernés	OUTIL (titre - date d'élaboration ou de dernière mise à jour)	Méthode	Accès public	Adhérent	
				Accès privé	sur demande / Accompagnement par mail
Tout ESMS	Information des usagers sur la personne de confiance et les directives anticipées en facile à lire et à comprendre - juin 2016	Outil	✓		
Tout ESMS	Formulaire de recueil des directives anticipées - février 2016	Outil	✓		

**Droits des personnes en fin de vie**

Etablissements concernés	OUTIL (titre - date d'élaboration ou de dernière mise à jour)	Méthode	Accès public	Adhérent	
				Accès privé	sur demande / Accompagnement par mail
Tout ESMS	Guide relatif aux droits des personnes en fin de vie à destination des professionnels de santé - août 2017	Guide		✓	

# Besoins et attentes des usagers - personnalisation de l'accompagnement

## Accueil/Admission

Etablissements concernés	OUTIL (titre - date d'élaboration ou de dernière mise à jour)	Méthode	Accès public	Adhérent	
				Accès privé	sur demande / Accompagnement par mail
Personnes âgées	EHPAD - Check-list d'admission - octobre 2017	Outil		✓	
Personnes âgées	EHPAD - Procédure d'admission - octobre 2017	Outil		✓	
Personnes âgées	EHPAD - Règlement intérieur de la commission d'admission - octobre 2017	Outil		✓	
<b>Nouveau</b>	EHPAD - Audit Organisationnel accueil/Admission Résident en EHPAD - décembre 2018	Evaluation / Indicateur			✓

## Animation

Etablissements concernés	OUTIL (titre - date d'élaboration ou de dernière mise à jour)	Méthode	Accès public	Adhérent	
				Accès privé	sur demande / Accompagnement par mail
Tout ESMS	Fiche descriptive d'une activité - décembre 2015	Outil	✓		

## Gestion des hospitalisations

Etablissements concernés	OUTIL (titre - date d'élaboration ou de dernière mise à jour)	Méthode	Accès public	Adhérent	
				Accès privé	sur demande / Accompagnement par mail
Personnes âgées	EHPAD - Check-list aller-retour lors du transfert d'un résident - avril 2016	Outil		✓	

## Projet personnalisé

Etablissements concernés	OUTIL (titre - date d'élaboration ou de dernière mise à jour)	Méthode	Accès public	Adhérent	
				Accès privé	sur demande / Accompagnement par mail
Tout ESMS	Référentiel EPP - Qualité du projet personnalisé - décembre 2018	Evaluation / Indicateur			✓
Tout ESMS	Audit organisationnel du projet personnalisé - mai 2015	Evaluation / Indicateur			✓
Tout ESMS	Contractualisation du projet personnalisé - mai 2017	Outil		✓	
Tout ESMS	Fiche du coordinateur des projets personnalisés - juin 2016	Outil		✓	
Tout ESMS	Fiche du référent projet personnalisé - janvier 2016	Outil		✓	
Tout ESMS	Plaquette d'information sur le projet personnalisé à destination de l'utilisateur - octobre 2018	Outil	✓		
Tout ESMS	Plaquette d'information sur le projet personnalisé à destination de la famille et de l'entourage - octobre 2018	Outil	✓		
<b>Nouveau</b>	Tout ESMS	Plaquette d'information sur le projet personnalisé à destination des professionnels - novembre 2018	✓		
	Tout ESMS	Procédure de mise en œuvre du projet personnalisé - juin 2016			✓
	Personnes âgées	EHPAD - Trame du projet personnalisé - juin 2016			✓
	Personnes âgées	SSIAD - Trame du projet personnalisé - juillet 2016			✓
<b>Nouveau</b>	Personnes handicapées	MAS-FAM-FdV - Trame du projet personnalisé - mars 2018			✓

## Gestion des urgences

Etablissements concernés	OUTIL (titre - date d'élaboration ou de dernière mise à jour)	Méthode	Accès public	Adhérent	
				Accès privé	sur demande / Accompagnement par mail
Personnes âgées	EHPAD - Fiche technique pour la préparation d'un entretien téléphonique avec le Centre 15 - juillet 2016	Outil		✓	

# Prévention des risques inhérents à la vulnérabilité de la personne et à l'institutionnalisation

## Médicaments

Etablissements concernés	OUTIL (titre - date d'élaboration ou de dernière mise à jour)	Méthode	Accès public	Adhérent	
				Accès privé	sur demande / Accompagnement par mail
Tout ESMS	Guide sur les modalités particulières d'administration des médicaments par voie orale (avec liste) - novembre 2016	Guide			✓
Tout ESMS	Indicateurs de pratique clinique - Médicament non identifiable lors de l'administration - janvier 2017	Evaluation / Indicateur			✓
Tout ESMS	Référentiel EPP - Pertinence de la prescription des antibiotiques - février 2017 - en partenariat avec l'OMEDIT et le CPIAS	Evaluation / Indicateur	✓		
Personnes âgées	EHPAD - Audit sur la sécurisation de la prise en charge médicamenteuse - décembre 2016	Evaluation / Indicateur			✓
Personnes âgées	EHPAD - Gestion du Risque médicamenteux - Sensibilisation par l'Analyse de Scénario - octobre 2014 - en partenariat avec l'OMEDIT	Evaluation / Indicateur	✓		
Personnes âgées	EHPAD - Mise en place et gestion des dotations pour soins urgents : procédure générale, fiches techniques et propositions de listes - août 2017 - en partenariat avec l'OMEDIT	Outil	✓		
Personnes âgées	FOYER DE VIE - Audit sur la sécurisation de la prise en charge médicamenteuse - décembre 2016	Evaluation / Indicateur			✓
Personnes âgées	IPC - Prescription médicamenteuse chez la personne âgée - février 2017	Evaluation / Indicateur			✓
Personnes âgées	Référentiel EPP - Prescription des psychotropes chez la personne âgée - novembre 2011	Evaluation / Indicateur			✓
Personnes âgées	Référentiel EPP - Prescription médicamenteuse chez la personne âgée - octobre 2010	Evaluation / Indicateur			✓
Personnes âgées	Revue de prescription de médicaments à visée cardio-vasculaire chez la personne âgée - mai 2016	Evaluation / Indicateur			✓
Personnes âgées	Revue de prescription de médicaments à visée antalgique chez la personne âgée - mai 2016	Evaluation / Indicateur			✓
Personnes âgées	Revue de prescription de psychotropes chez la personne âgée - mai 2016	Evaluation / Indicateur			✓
<b>Nouveau</b> Personnes âgées	Protocole prescription médicale par téléphone - décembre 2018	Outil			✓

## Chutes

Etablissements concernés	OUTIL (titre - date d'élaboration ou de dernière mise à jour)	Méthode	Accès public	Adhérent	
				Accès privé	sur demande / Accompagnement par mail
Personnes âgées	Référentiel EPP - Prévention des chutes - mai 2010	Evaluation / Indicateur		✓	

## Dénutrition

Etablissements concernés	OUTIL (titre - date d'élaboration ou de dernière mise à jour)	Méthode	Accès public	Adhérent	
				Accès privé	sur demande / Accompagnement par mail
Personnes âgées	Indicateurs de pratique clinique - Dépistage, prévention et prise en charge de la dénutrition chez la personne âgée de plus de 70 ans - septembre 2017 (campagne de mesure annuelle)	Evaluation / Indicateur			✓
Personnes âgées	Référentiel EPP - Dépistage et prise en charge de la dénutrition chez la personne âgée - 2009	Evaluation / Indicateur			✓
Personnes handicapées	Indicateurs de pratique clinique - Dépistage et prise en charge des troubles nutritionnels dans le secteur du Handicap - août 2017 (campagne de mesure annuelle)	Evaluation / Indicateur			✓

## Douleur

Etablissements concernés	OUTIL (titre - date d'élaboration ou de dernière mise à jour)	Méthode	Accès public	Adhérent	
				Accès privé	sur demande / Accompagnement par mail
Tout ESMS	MAS - FAM - Référentiel EPP - Prise en charge de la douleur - octobre 2017	Evaluation / Indicateur			✓
Personnes âgées	EHPAD - Audit organisationnel - Evaluation de la prise en charge de la douleur - août 2015	Evaluation / Indicateur			✓
Personnes âgées	EHPAD - Référentiel EPP - Prise en charge de la douleur - mai 2017	Evaluation / Indicateur			✓
Personnes âgées	SSIAD - Référentiel EPP - Prise en charge de la douleur - janvier 2016	Evaluation / Indicateur			✓
Personnes handicapées	MAS - FAM - Référentiel EPP - Prise en charge de la douleur - octobre 2017	Evaluation / Indicateur			✓

## Escarres

Etablissements concernés	OUTIL (titre - date d'élaboration ou de dernière mise à jour)	Méthode	Accès public	Adhérent	
				Accès privé	sur demande / Accompagnement par mail
Personnes âgées	Indicateurs de pratique clinique - Dépistage, prévention et prise en charge des escarres - janvier 2017 (campagne de mesure annuelle)	Evaluation / Indicateur			✓

## Risques infectieux

Etablissements concernés	OUTIL (titre - date d'élaboration ou de dernière mise à jour)	Méthode	Accès public	Adhérent	
				Accès privé	sur demande / Accompagnement par mail
Personnes âgées	EHPAD - Référentiel EPP - Hygiène des mains - août 2011 - en partenariat avec le CPIAS	Evaluation / Indicateur	✓		



# Accompagnement de la fin de vie et du décès

## Gestion des décès

Etablissements concernés	OUTIL (titre - date d'élaboration ou de dernière mise à jour)	Méthode	Accès public	Adhérent	
				Accès privé	sur demande / Accompagnement par mail
Tout ESMS	Modalités organisationnelles après un décès en établissements médico sociaux - juillet 2017	Guide	✓		

## Fin de vie

Etablissements concernés	OUTIL (titre - date d'élaboration ou de dernière mise à jour)	Méthode	Accès public	Adhérent	
				Accès privé	sur demande / Accompagnement par mail
Personnes âgées	EHPAD - Référentiel EPP - Qualité de la démarche palliative dans la prise en charge de la fin de vie - janvier 2016	Evaluation / Indicateur			✓
Personnes handicapées	MAS - FAM - Etude de cas - Qualité de la démarche palliative dans la prise en charge de la fin de vie - octobre 2016	Evaluation / Indicateur			✓

# Index des guides et outils par type d'ESMS

## GUIDES

---

### **Tout ESMS**

- Guide méthodologique de réalisation d'une cartographie des risques - mars 2015
- Argumentaire en faveur du développement durable en santé et médico-social - mai 2011
- Guide d'analyse des causes profondes d'un événement indésirable - V3 - juin 2018
- Guide de signalement des événements indésirables à destination des professionnels - mai 2014
- Guide de signalement et de traitement des événements indésirables à destinations des référents - mai 2014
- Guide d'information sur les règles d'archivage - février 2018
- Guide pour la mise en place d'une gestion documentaire - novembre 2013
- Fiche méthodologique de projet d'établissement - juin 2014
- Guide d'élaboration des fiches métiers, des fiches de poste et d'entretien annuel - Fonction publique - septembre 2015
- Guide d'élaboration des fiches métiers, des fiches de poste et d'entretien annuel - Secteur privé - septembre 2015
- Guide d'élaboration du règlement intérieur et du livret d'accueil du personnel - avril 2015
- Guide d'élaboration document unique - décembre 2017
- Guide relatif aux droits des personnes en fin de vie à destination des professionnels de santé - août 2017
- Foire aux questions - Devoir de confidentialité et réglementation - février 2015
- Guide d'accès au dossier de l'utilisateur et partage d'information - novembre 2017
- Guide avec liste sur les modalités particulières d'administration des médicaments par voie orale - novembre 2016
- Modalités organisationnelles des décès en établissements médico sociaux - juillet 2017

### **Personnes âgées**

- EHPAD - Volet 1 - Guide Recensement et évaluation des risques de maltraitance des personnes âgées - janvier 2018
- EHPAD - Liste des actions possibles suite à la cartographie des risques lors de l'hospitalisation d'un résident - avril 2016
- EHPAD - Guide méthodologique évaluation interne - novembre 2016
- EHPAD - Références bibliographiques du référentiel d'évaluation interne - novembre 2016
- EHPAD - Référentiel d'évaluation interne - novembre 2016
- Foyer Logement - Référentiel d'évaluation interne - janvier 2012
- SSIAD - Référentiel d'évaluation interne - janvier 2018
- Affichage obligatoire - juillet 2018
- EHPAD - Référentiel d'indicateurs - juin 2017
- Hébergement - Guide d'élaboration du livret d'accueil de l'utilisateur - janvier 2017
- Hébergement - Trame du livret d'accueil de l'utilisateur - janvier 2017

### **Personnes handicapées**

- Accueil de jour (PH adultes) - Référentiel d'évaluation interne - mai 2016
- CAMSP - Référentiel d'évaluation interne - février 2013
- MAS-FAM (PH adultes) - Références bibliographiques du référentiel d'évaluation interne - mars 2016
- MAS-FAM (PH adultes) - Référentiel d'évaluation interne - mars 2016

- Guide d'élaboration du Projet d'établissement pour personnes adultes handicapées - septembre 2017
- Hébergement - Guide d'élaboration du livret d'accueil de l'utilisateur - janvier 2017
- Hébergement - Trame du livret d'accueil de l'utilisateur - janvier 2017
- Guide d'élaboration du Projet d'établissement pour personnes adultes handicapées - septembre 2017
- Hébergement - Guide d'élaboration du livret d'accueil de l'utilisateur - janvier 2017

## OUTILS

---

### Tout ESMS

- Jeu « Sur le chemin de la bientraitance »
- Trame de cartographie des risques - mars 2015
- CREX - Bilan annuel - mars 2015
- CREX - Charte de fonctionnement - mars 2015
- CREX - Compte rendu de réunion - mars 2015
- CREX - Grille d'analyse d'un cas traité - mars 2015
- CREX - Guide de mise en place - mars 2015
- CREX - Registre préparatoire - mars 2015
- CREX - Suivi du plan d'actions - mars 2015
- Fiche de signalement des événements indésirables - janvier 2014
- Fiche de signalement des événements indésirables médicamenteux - mars 2015
- Fiche témoignage d'événements remarquables - mars 2013
- Procédure de gestion des événements indésirables - mai 2014
- Procédure de gestion des événements indésirables médicamenteux - mars 2015
- Tableau de traçabilité et de suivi des événements indésirables - janvier 2014
- Fiche de fonction du gestionnaire du système documentaire - novembre 2013
- Procédure de gestion de gestion documentaire - juin 2016
- Tableau de suivi des documents - octobre 2014
- Trame de plan d'amélioration continue de la qualité - novembre 2017
- Trame de la synthèse du projet d'établissement - avril 2016
- Trame de document unique d'évaluation des risques professionnels - mai 2014
- Lettre d'appel à candidature pour le CVS - octobre 2015
- Modèle de candidature pour les représentants des familles au CVS - octobre 2015
- Modèle de candidature pour les représentants des résidents au CVS - octobre 2015
- Ordre du jour du CVS - octobre 2015
- Plaquette d'information sur le CVS - octobre 2015
- Trame de règlement intérieur du CVS - octobre 2015
- Formulaire de recueil des directives anticipées - février 2016
- Information des usagers sur la personne de confiance et les directives anticipées en facile à lire - juin 2016
- Formulaire de désignation de la personne de confiance - février 2016
- Information des usagers sur la personne de confiance et les directives anticipées en facile à lire - juin 2016
- Fiche descriptive d'une activité d'animation - décembre 2015
- Contractualisation du projet personnalisé - mai 2017
- Fiche du coordinateur des projets personnalisés - juin 2016
- Fiche du référent projet personnalisé - janvier 2016
- Plaquette d'information sur le projet personnalisé à destination de l'utilisateur - octobre 2016
- Plaquette d'information sur le projet personnalisé à destination de la famille et de l'entourage - octobre 2016
- Procédure de mise en œuvre du projet personnalisé - juin 2016

### Personnes âgées

- EHPAD - Volet 1 - mode d'emploi pour les participants - janvier 2018
- EHPAD - Volet 1 - Outil Parcours usager - janvier 2018
- EHPAD - Cartographie des risques lors de l'hospitalisation d'un résident - février 2016
- EHPAD - CHS - Cartographie des risques liés à l'admission en EHPAD d'un patient provenant de CHS psychiatrie - décembre 2018
- EHPAD - Introduction du rapport d'évaluation interne - novembre 2016
- EHPAD - Rapport d'évaluation interne - novembre 2016
- EHPAD - Rétroplanning d'évaluation interne - novembre 2016

- EHPAD - Tableau suivi état avancement rédaction des fiches EI - novembre 2017
- Foyer Logement - Rapport d'évaluation interne - janvier 2012
- SSIAD - Rapport d'évaluation interne - décembre 2018
- EHPAD - Trame de projet d'établissement - septembre 2017
- EHPAD - Trame de règlement de fonctionnement - juin 2017
- SSIAD - Trame de règlement de fonctionnement - juin 2014
- EHPAD - Tableau de recueil des indicateurs - juin 2017
- Protocole de mise en place d'une contention physique passive - mai 2015
- EHPAD - Contrat de séjour et ses annexes - octobre 2017
- SSIAD - Document individuel de prise en charge - juin 2014
- EHPAD - Check list d'admission - octobre 2017
- EHPAD - Procédure d'admission - octobre 2017
- EHPAD - Règlement intérieur de la commission d'admission - octobre 2017
- EHPAD - Check list aller retour transfert résident - avril 2016
- EHPAD - Fiche technique préparation entretien téléphonique Centre 15 - juillet 2016
- EHPAD - Trame du projet personnalisé - juin 2016
- SSIAD - Trame du projet personnalisé - juillet 2016
- EHPAD - Mise en place et gestion des dotations pour soins urgents : procédure générale, fiches techniques et propositions de listes - août 2017 - en partenariat avec l'OMEDIT
- Protocole prescription médicale par téléphone - décembre 2018

### **Personnes Handicapées**

- MAS-FAM (PH adultes) - Rétroplanning d'évaluation interne - août 2018
- MAS-FAM (PH adultes) - Tableau suivi état avancement rédaction des fiches EI - août 2018
- CAMSP - Rapport d'évaluation interne - février 2013
- MAS-FAM (PH adultes) - Rapport d'évaluation interne - mars 2016
- MAS - FAM - Trame de projet d'établissement - septembre 2017
- MAS-FAM-FdV - Trame du projet personnalisé - mars 2018

## **EVALUATION / INDICATEURS**

---

### **Tout ESMS**

- Autoévaluation de son projet d'établissement - juillet 2012
- Audit organisationnel sur la mise en place du CVS - octobre 2015
- IPC - Respect de l'intimité - 2013
- Référentiel EPP - Qualité du projet personnalisé - décembre 2018
- Audit organisationnel du projet personnalisé - mai 2015
- IPC - Médicament non identifiable lors de l'administration - janvier 2017
- Référentiel EPP - Pertinence de la prescription des antibiotiques - février 2017 - en partenariat avec l'OMEDIT et le CPIAS

### **Personnes âgées**

- EHPAD - Recensement et évaluation des risques de maltraitance des personnes âgées - janvier 2018
- Référentiel EPP - Bientraitance - décembre 2011
- IPC - Réduction des risques liés à la contention physique passive - décembre 2017
- EHPAD / SLD - Protocole d'enquête de satisfaction - février 2016
- EHPAD - Document analyse d'une enquête de satisfaction à destination des représentants d'usagers - septembre 2018
- Evaluation du confort bien-être chez la personne âgée non communicante - mars 2017
- SSIAD - Protocole d'enquête de satisfaction - mai 2017
- EHPAD - Audit Organisationnel accueil/Admission Résident en EHPAD - décembre 2018
- Référentiel EPP - Prévention des chutes - mai 2010

- IPC - Dépistage, prévention et prise en charge de la dénutrition chez la personne âgée de plus de 70 ans - septembre 2017
- Référentiel EPP - Dépistage et prise en charge de la dénutrition chez la personne âgée - 2009
- EHPAD - Audit organisationnel - Evaluation de la prise en charge de la douleur - août 2015
- EHPAD - Référentiel EPP - Prise en charge de la douleur - mai 2017
- SSIAD - Référentiel EPP - Prise en charge de la douleur - janvier 2016
- IPC - Dépistage, prévention et prise en charge des escarres - janvier 2017
- EHPAD - Audit sur la sécurisation de la prise en charge médicamenteuse - décembre 2016
- EHPAD - Gestion du Risque médicamenteux - sensibilisation par l'Analyse de Scénario - octobre 2014 - en partenariat avec l'OMEDIT
- IPC - Prescription médicamenteuse chez la personne âgée - février 2017
- Référentiel EPP - Prescription des psychotropes chez la personne âgée - novembre 2011
- Référentiel EPP - Prescription médicamenteuse chez la personne âgée - octobre 2010
- Revue de prescription de médicaments à visée cardio-vasculaire chez la personne âgée - mai 2016
- Revue de prescription de psychotropes chez la personne âgée - mai 2016
- Revue de prescription des antalgiques chez la personne âgée - janvier 2016
- EHPAD - Référentiel EPP - Hygiène des mains - août 2011 - en partenariat avec le CPIAS
- EHPAD - Référentiel EPP - Qualité de la démarche palliative dans la prise en charge de la fin de vie - janvier 2016

### Personnes Handicapées

- CAMSP - Protocole d'enquête de satisfaction - septembre 2018
- MAS/FAM/FdV - Enquête de satisfaction ciblée : animation - novembre 2018
- MAS/FAM/FdV - Enquête de satisfaction ciblée : soins - novembre 2018
- MAS/FAM/FdV - Enquête de satisfaction ciblée : accompagnement - novembre 2018
- MAS/FAM/FdV - Enquête de satisfaction ciblée : vie collective - novembre 2018
- MAS/FAM/FdV - Protocole d'enquête de satisfaction - janvier 2018
- MAS/FAM/FdV - Document analyse d'une enquête de satisfaction à destination des représentants d'usagers - septembre 2018
- IPC - Dépistage et prise en charge des troubles nutritionnels dans le secteur du Handicap - août 2017
- MAS - FAM - Référentiel EPP - Prise en charge de la douleur - octobre 2017
- FOYER DE VIE - Audit sur la sécurisation de la prise en charge médicamenteuse - décembre 2016
- MAS - FAM - Etude de cas - Qualité de la démarche palliative dans la prise en charge de la fin de vie Oct 2016

NOUS CONTACTER		
	<b>Site de Besançon</b> 26 rue Proudhon 25000 BESANCON	<b>Site de Dijon</b> Site de La Chartreuse 1 Boulevard Chanoine Kir 21000 DIJON
	03 81 61 68 18	03 80 42 55 40
	requams@requa.fr	requa-dijon@requa.fr
	www.requa.fr	