

# RÉQUA



# PROGRAMME 2019

## Soins en Ville

**A destination des professionnels libéraux**

Le Réseau Qualité de Bourgogne Franche-Comté (RéQua) est un Groupement d'Intérêt Public dont la mission porte sur l'appui à l'amélioration de la qualité - sécurité des soins, et l'évaluation des pratiques professionnelles en Santé. Il est composé de professionnels de santé, et financé à la fois par l'ARS et par les cotisations de ses adhérents.

Le RéQua vous présente son programme de travail 2019.

Elaboré à partir des attentes exprimées par les partenaires potentiels rencontrés tout au long de l'année 2018, ce programme s'appuie sur les orientations nationales et régionales portées par :

- La Haute Autorité de Santé (HAS)
- 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)
- Ainsi que sur les actions collaboratives initiées avec plusieurs réseaux régionaux.

En complément de ce programme, les équipes du RéQua restent à votre disposition pour toute demande dans leur champ de compétences

**Le programme de travail 2019** est décliné selon quatre grandes thématiques :

**GESTION DES EVENEMENTS  
INDESIRABLES**

**PARCOURS ET INTERFACES**

**EVALUATION DES PRATIQUES**

**DROITS DES USAGERS**

Au sein de chaque axe, des thèmes ont été définis, et des projets relatifs à ces thèmes sont proposés.

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

### LES PROJETS



**Groupe de travail** au **RÉQUA** : mener une réflexion sur un projet donné et construire les outils adéquats. Ce travail comprend la participation active à 3 ou 4 réunions. Il est suivi d'un temps de test/mise en application, accompagné par un chargé de mission **RÉQUA**



**Atelier d'échange ou Journée régionale** : rencontre régionale favorisant le partage de témoignages, ou l'étude d'une thématique avec apport de compétences extérieures.

### LES OUTILS



**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](http://www.requa.fr)

### LES FORMATIONS



**Formations** sur site ou régionales  
Formations sur un domaine nécessitant une mise à niveau de connaissances théoriques ou méthodologiques.  
Le **RÉQUA** est agréé Organisme de Formation et Organisme DPC

Les supports sont disponibles sur le site internet du RéQua, en cours d'évolution pour l'activité Soins en Ville : [www.requa.fr](http://www.requa.fr)

### CONDITIONS D'ACCES AUX TRAVAUX

Pour les professionnels de santé en soins de ville, l'adhésion est faite via les URPS. Les conditions financières sont en cours d'élaboration avec les URPS.

	<b>Groupe de travail :</b> Accès libre à tout professionnel de santé exerçant en Ville	Gratuit Inscription préalable
	<b>Mise à disposition d'outils :</b> Accès réservé aux adhérents	Sous conditions financières en cours de discussion
	<b>Formations sur site ou régionales</b> Accès libre à tout professionnel de santé exerçant en Ville	Sous conditions financières en cours de discussion

# Table des matières

La gestion des évènements indésirables en ville .....	5
<b>Détection et signalement des évènements indésirables en ville .....</b>	<b>5</b>
<b>Analyse approfondie des causes d'un évènement indésirable .....</b>	<b>6</b>
<b>Création d'un système de signalement (circuit et fiche) des évènements indésirables survenus en soins de premier recours en lien avec un établissement sanitaire ou médico-social .....</b>	<b>7</b>
Parcours et interface .....	8
<b>Mise en place de parcours patient traceur en ville .....</b>	<b>9</b>
Evaluation des pratiques .....	10
<b>Sensibiliser à l'évaluation des pratiques professionnelles et créer de nouveaux référentiels d'évaluation des pratiques professionnelles .....</b>	<b>10</b>
<b>Evaluation des pratiques autour de la prescription médicamenteuse chez la personne âgée .....</b>	<b>10</b>
<b>Savoir réaliser un audit interne .....</b>	<b>11</b>
Droits des patients .....	11
<b>Conférence débat sur la loi du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie .....</b>	<b>11</b>
<b>Le soignant face au devoir d'information des patients/résidents et des familles .....</b>	<b>12</b>
<b>Soins sans consentement .....</b>	<b>13</b>
Calendrier des formations .....	14
Votre équipe ville .....	15

## La gestion des événements indésirables en ville

La **gestion des événements indésirables (EI)** a pour but de sécuriser la prise en charge des patients. La détection et le signalement des événements sont les premières étapes de la gestion des EI. Ces étapes nécessitent l'implication et la participation des professionnels quelle que soit leur fonction. Pour rendre cette démarche participative, certains prérequis sont nécessaires : une connaissance de la définition des événements indésirables, du circuit de signalement des événements indésirables, une compréhension de l'intérêt du signalement et des mécanismes de survenue de l'erreur et de l'accident.

Cette formation est assurée par l'équipe **ERAGE**, spécialisée dans la gestion des EI graves associés aux soins. Cette équipe est soumise à la confidentialité des informations recueillies, elle est composée de médecin, pharmacien, gestionnaire de risques.

Les actions ERAGE sont subventionnées par l'ARS dans le cadre de la mission Appui à la Gestion des Evènements Indésirables et donc **gratuites** pour tous les participants

Contact : [erage@requa.fr](mailto:erage@requa.fr)

	<b>Détection et signalement des événements indésirables en ville</b>
<b>FORMATION</b>	<p><b>Objectif/résultats attendus pour le professionnel</b> À l'issue de la formation les participants seront capables de :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Identifier un événement indésirable dans leur pratique,</li><li>• Expliquer les étapes du circuit de gestion des événements indésirables,</li><li>• Comprendre le mécanisme de survenue d'un événement indésirable,</li><li>• Expliquer l'intérêt du signalement, en vue d'en analyser les causes</li></ul> <p><b>Public visé</b> Tout professionnel de santé libéral</p> <p><b>Méthode</b> : Durée : 3h</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Formation présentielle</li><li>• Exposé magistral</li><li>• Remue-méninges</li><li>• Etude de cas</li><li>• Questions - Réponses</li></ul> <p><b>Lieu et planification</b> Formation territoriale. Des dates sont proposées sur différents lieux de la région. (Cf.calendrier en fin de catalogue)</p>

	<p><b>Analyse approfondie des causes d'un évènement indésirable</b></p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);"><b>FORMATION</b></p>	<p><b>Objectif/résultats attendus pour le professionnel</b>  À l'issue de la formation les participants seront capables de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre l'intérêt de l'analyse d'un évènement indésirable,</li> <li>• Analyser un évènement indésirable grave en utilisant une méthode reconnue</li> <li>• Elaborer un plan d'actions correctives.</li> </ul> <p><b>Public visé</b>  Tous les professionnels de santé exerçant en pluriprofessionnel ou en coordination avec d'autres professionnels de son secteur.</p> <p><b>Pré requis</b> : participer à la formation Détection et Signalement</p> <p><b>Méthode</b> : Durée : 3h</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation présentielle</li> <li>• Exposé magistral</li> <li>• Etude de cas</li> <li>• Questions –Réponses</li> </ul> <p>Les premières analyses réalisées par les professionnels pourront être accompagnées par l'ERAGE (sur demande).</p> <p><b>Lieu et planification</b>  Formation à la demande</p>



**Création d'un système de signalement (circuit et fiche) des évènements indésirables survenus en soins de premier recours en lien avec un établissement sanitaire ou médico-social**

**GROUPE DE TRAVAIL**

**Objectif/résultats attendus pour le professionnel libéral**

- Créer avec les adhérents une fiche de signalement des évènements indésirables survenus en soins de premier recours en lien avec un établissement sanitaire ou médico-social.
- Organiser le circuit de signalement et le retour de l'évènement auprès du ou des établissement(s) sanitaires ou médicosociaux concernés.
- Améliorer la qualité de la prise en charge des patients dans leur parcours de soin.
- Améliorer la communication avec les établissements sanitaires ou médico-sociaux lorsqu'un évènement indésirable survient en soins de premier recours suite à un dysfonctionnement à l'interfacage d'un parcours patient.

**Public visé**

Tout professionnel de santé dont médecins et secrétaires médicales

**Méthode**

Groupe de travail pluridisciplinaire et transversal ambulatoire sanitaire et médico-social

**Lieu et planification**

Premier semestre 2019

Selon les participants, le groupe de travail pourra se réunir soit dans les locaux du RéQua (Besançon ou Dijon), soit dans un lieu à proximité des établissements inscrits au groupe

## Parcours et interface

L'enquête réalisée de mai à sept 2018, auprès des professionnels de soins de premier recours a permis de mettre en évidence que deux tiers des professionnels n'ont pas de messagerie sécurisée et près de 80% n'utilisent pas le DMP. Les outils les plus utilisés sont les systèmes non sécurisés (téléphone, courrier, fax, mail) de par une meilleure connaissance de leur utilisation et leur simplicité de mise en œuvre.

Il ressort des commentaires des professionnels que le défaut d'usage des messageries sécurisées est généralement dû à une méconnaissance ou à l'absence d'accès à ces outils, au manque de temps et peut être au manque de formation et/ou de sensibilisation des professionnels à l'importance de la sécurité de la transmission des données personnelles.

La thématique est étudiée en partenariat avec le département e-santé de l'ARS et l'appui des réseaux EMOSIT et GCS E-santé

	<b>Améliorer et sécuriser la communication entre professionnels et autour du patient</b>
<b>GROUPE DE TRAVAIL</b>	<p><b>Objectif/résultats attendus pour le professionnel libéral</b> Co-construire et obtenir des outils pour faciliter la communication sécurisée aux interfaces (Exemple d'outils qui pourraient être créés : fiche de liaison régionale entre établissement et soins de premier recours, guide d'utilisation des messageries sécurisées, charte d'engagement à utiliser les messageries sécurisées ou autres outils sécurisés...)</p> <p><b>Public visé</b> Tout professionnel de santé libéral</p> <p><b>Méthode :</b> Travail en groupe, Création d'outils suite aux résultats de l'enquête communication aux interfaces auprès des professionnels de santé libéraux en 2018</p> <p><b>Lieu et planification</b> Premier semestre 2019 Besançon – Visioconférence possible</p>

	<b>Enquêtes de satisfaction patient</b>
<b> GROUPE DE TRAVAIL</b>	<p><b>Objectif/résultats attendus pour l'adhérent :</b>  Participer à une campagne de mesure régionale de la satisfaction des patients en soins de premier recours, et de leur famille, permettant à la fois de suivre l'évolution du niveau de satisfaction dans le temps et de bénéficier d'une comparaison régionale.  Ces mesures sont réalisées à partir de questionnaires élaborés avec les professionnels.  Bénéficier d'un accompagnement au lancement (si besoin), d'une analyse des données, et d'une aide à l'interprétation des résultats.</p> <p><b>Public visé :</b>  Tout professionnel de santé</p> <p><b>Méthode :</b>  Elaboration et validation du questionnaire adapté à chaque profession (réunion)  Test du questionnaire auprès des volontaires  Organisation d'une campagne annuelle avec comparaison régionale</p> <p><b>Planification :</b> Deuxième trimestre 2019</p>

	<b>Mise en place de parcours patient traceur en ville</b>
<b> GROUPE DE TRAVAIL</b>	<p><b>Objectif/résultats attendus pour l'adhérent</b></p> <p>Méthode d'analyse des pratiques professionnelles centrée sur le patient et visant à améliorer la qualité sécurité de sa prise en charge et la collaboration entre les professionnels.  La méthode patient traceur implique un temps d'échange avec le patient puis un temps entre les professionnels intervenants dans la prise en charge (médecin pharmacien infirmiers, SSIAD, etc).</p> <p>Bénéficier d'un accompagnement dans la construction des outils et la réalisation d'un parcours « patient traceur » (mise en place de la démarche, réalisation des entretiens avec le patient et les professionnels de santé).</p> <p><b>Public visé</b>  Professionnels de santé en maison de santé et / ou réseau</p> <p><b>Méthode :</b>  Groupe de travail en partenariat avec la FEMASAC- FEMAGISB</p> <p><b>Lieu et planification</b>  Deuxième trimestre 2019</p>

## Evaluation des pratiques

	<p><b>Sensibiliser à l'évaluation des pratiques professionnelles et créer de nouveaux référentiels d'évaluation des pratiques professionnelles</b></p>
<p><b>GROUPE DE TRAVAIL</b></p>	<p><b>Objectif/résultats attendus pour l'adhérent</b> Créer un référentiel d'évaluation des pratiques professionnelles sur une thématique choisie</p> <p><b>Public visé</b> Tout professionnel de santé</p> <p><b>Méthode</b> : lancement avec un atelier interactif puis possibilité de groupe de travail sur des thématiques retenues</p> <p><b>Lieu et planification</b> 1<sup>er</sup> semestre 2019</p>

	<p><b>Evaluation des pratiques autour de la prescription médicamenteuse chez la personne âgée</b></p>
	<p><b>Objectif/résultats attendus pour l'adhérent</b> Améliorer la pertinence des soins chez la personne âgée, selon cinq axes prioritaires (ex : utilisation des benzodiazépines ou antipsychotiques, colonisation urinaire asymptomatique et antibiothérapie...).</p> <p>Bénéficier d'un accompagnement au lancement, d'une analyse des données, et d'un comparatif inter-régional permettant de se situer par rapport à des établissements similaires.</p> <p><b>Public visé</b> Médecins, Tout professionnel de santé souhaitant développer un projet d'évaluation des pratiques professionnelles</p> <p><b>Méthode</b> : mesure d'indicateurs</p> <p><b>Lieu et planification</b> : 4<sup>ème</sup> trimestre 2019</p>

	<b>Savoir réaliser un audit interne</b>
<b>FORMATION ACCOMPAGNEMENT</b>	<p><b>Objectif/résultats attendus pour l'adhérent</b>  A l'issue de la formation les participants seront capables de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Choisir les thématiques à évaluer</li> <li>- Concevoir un audit (choisir la méthode, construire le plan d'audit)</li> <li>- Réaliser un audit</li> <li>- Exploiter les résultats de l'audit</li> </ul> <p><b>Public visé</b>  toute personne amenée à organiser un audit ou à y participer</p> <p><b>Contenu :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Choix des thématiques à évaluer</li> <li>• Préparation et Réalisation de l'audit (objectifs de l'audit, justification du thème, critères d'évaluation, plan d'audit, recueil des données ...)</li> <li>• Comportement de l'auditeur, Facteurs de réussite et pièges à éviter</li> <li>• Outils d'exploitation des données recueillies (rapport d'audit, PAQ)</li> <li>• Communication des résultats</li> </ul> <p><b>Lieu et planification</b>  Nous contacter</p>

## Droits des patients

L'amélioration de la qualité de la prise en charge de la fin de vie notamment en ville, est un enjeu retenu au niveau National. La diffusion des droits des personnes en fin de vie et des nouveaux droits émanant de la loi du 2 février 2016 doit être accompagnée au niveau des citoyens.

	<b>Conférence débat sur la loi du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie</b>
<b>FORMATION</b>	<p><b>Objectif/résultats attendus pour l'adhérent</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une meilleure connaissance des droits des citoyens par rapport à la prise en charge de la fin de vie</li> <li>• Connaissance du rôle de la personne de confiance, possibilité de rédiger ses Directives Anticipées, prise en charge optimum des douleurs et des symptômes...</li> </ul> <p><b>Public visé</b>  Tout professionnel de santé exerçant en établissement ou en ville, patients et familles de patients, citoyens...</p> <p><b>Méthode :</b> Conférence / débat</p> <p><b>Lieu et planification :</b>  Sur un territoire (minimum 20 participants)  Durée environ 2-3h</p>

Ces formations sont réalisées par des juristes spécialisés en Droit de la Santé. Elles vous apporteront un éclairage sur la réglementation en vigueur concernant les droits du patient (le droit à l'information et le consentement) et son application dans votre exercice professionnel.

	<p><b>Le soignant face au devoir d'information des patients/résidents et des familles</b></p>
<p><b>FORMATION</b></p>	<p><b>Objectif/résultats attendus pour l'adhérent</b>  A l'issue du programme, les participants seront capables de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les règles relatives au droit à l'information et au consentement des patients/résidents</li> <li>• Hiérarchiser les personnes ressources susceptibles de recevoir l'information</li> <li>• Sécuriser leurs pratiques, notamment en matière de recueil du consentement</li> </ul> <p><b>Public concerné</b>  Tout professionnel de santé.</p> <p><b>Méthode :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apport théorique en formation présentielle mixte (sanitaire, médico-social et ville)</li> <li>• Mise en situations pratiques</li> <li>• Support vidéos</li> <li>• Questions- Réponses, échanges</li> </ul> <p><b>Documents mis à disposition :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diaporama de formation</li> <li>• Charte de la personne hospitalisée, textes essentiels relatifs au sujet</li> <li>• HAS : guide méthodologique 2008</li> <li>• HAS : recommandations sur la délivrance de l'information mai 2012</li> <li>• Guide de l'information en cas de dommages liés aux soins</li> </ul> <p><b>Lieu et planification :</b>  Formation territoriale  22/03/19 à Autun  10/05/19 à Besançon  26/09/19 à Dijon</p> <p>Durée environ 3h</p>



## Soins sans consentement

# FORMATION

### Objectif/résultats attendus pour l'adhérent

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier les principes directeurs de la prise en charge des patients/résidents admis en soins sans consentement,
- Maîtriser les différentes étapes des soins sans consentement (admission et cheminement du patient tout au long du dispositif, place des proches...)

### Public concerné

Tout professionnel de sante

### Méthode :

- Apport théorique en formation présentielle mixte (sanitaire, médico-social et ville)
- Questions Réponses

### Documents mis à disposition :

- Diaporama de formation

### Lieu et planification :

Formation territoriale  
28/06/19 à Besançon  
13/12/19 à Dijon

Durée environ 3h

## Calendrier des formations

Formations Régionales	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Les Soins sans consentement						28 BESANCON						13 DIJON

Formations Territoriales	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Détection et signalement des événements indésirables (ERAGE)			28 VESOUL 14 BESANCON	4 DOLE	21 NEVERS	13 DIJON			26 LONS 17 BELFORT		26 AVALLON	
Le soignant face au devoir d'information des patients/résidents et des familles			22 AUTUN		10 BESANCON				26 DIJON			

## Votre équipe ville

- **GRANGERET Laurence**

**Chargée de mission**

Docteur en pharmacie

DU Orthopédie

M2 Administration des entreprises

- **JARY Florence**

**Chargée de mission**

Docteur en pharmacie

DU Cancérologie

DU Education thérapeutique



# RÉQUA

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](http://www.requa.fr)

[requa@requa.fr](mailto:requa@requa.fr)

03 81 61 68 10

[requa-dijon@requa.fr](mailto:requa-dijon@requa.fr)

03 80 42 55 40