



CATALOGUE DES ACTIVITES

2025

Etablissements sociaux et médico-sociaux adhérents

NOTRE DÉMARCHE

Le GIP RéQua contribue au développement des démarches d'amélioration de la qualité et sécurité des soins et de toute action visant à garantir l'efficacité et l'efficience de la prise en charge des résidents et usagers en Bourgogne Franche-Comté, dans le respect de ses valeurs :

- *le volontariat* quant à l'adhésion au GIP et à la participation à ses projets,
- *la subsidiarité* au regard des politiques propres à chaque établissement,
- *la transparence* du fonctionnement,
- *la confidentialité* des informations propres à chacun des membres.

Le programme de travail 2025 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 :

- 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) ;
- Le Comité Scientifique du RéQua.

Le présent catalogue comporte :

- Les projets nécessitant un accompagnement spécifique, les groupes de travail avec participation des établissements adhérents, les ateliers, les campagnes de mesure ;
- Une reprise succincte des actions de formation (présentation détaillée avec fiches pédagogiques dans le catalogue spécifique) ;
- La mention des activités portées par l'Equipe Régionale d'Appui à la Gestion des Evènements Indésirables.

Par ailleurs, un catalogue outils est disponible.

Ces supports sont disponibles sur le site internet du RéQua : www.requa.fr

L'ERAGE (Equipe Régionale d'Appui à la Gestion des Evènements indésirables) est intégrée au Groupement d'Intérêt Public (GIP) RéQua, Réseau Qualité de Bourgogne - Franche-Comté. Le RéQua est nommé depuis 2019 structure régionale d'appui à la qualité des soins et à la sécurité des patients, par l'Agence Régionale de Santé de Bourgogne - Franche-Comté (ARS BFC).

Les missions de l'ERAGE sont d'apporter un **appui à la gestion et au traitement** des évènements indésirables associés aux soins et de soutenir le **développement de la culture sécurité** des professionnels et de leurs managers sur la région Bourgogne - Franche-Comté. A ce titre, les membres de l'ERAGE sont soumis à la confidentialité des données qui leur sont confiées par les professionnels accompagnés.

L'ERAGE participe au Réseau Régional de Vigilance et d'Appui (RREVA). Le RREVA, piloté par l'ARS BFC, regroupe les différentes cellules de vigilances (hémovigilance, pharmacovigilance, toxicovigilance) de la région ainsi que les structures d'appui (OMEDIT, CPIAS, RéQua).

L'ERAGE est composée d'une équipe de professionnels expérimentés :

Médecins / Pharmaciens / Ingénieurs qualité / Gestionnaires de risques / Juriste

Les outils d'analyse et autres supports de gestion des évènements indésirables sont disponibles sur le site internet du RéQua : www.requa.fr

STRUCTURE DU CATALOGUE

Le catalogue des activités 2025 est décliné selon les quatre axes, afin de faciliter la recherche des documents :

- Management,
- Exercice des droits individuels et collectifs,
- Prise en compte des besoins et attentes/personnalisation accompagnement,
- Prévention des risques inhérents à la vulnérabilité de la personne et à l'institutionnalisation,

Plusieurs modalités d'accès ou de déploiement des projets proposés sont possibles :



Accompagnements individualisés : actions menées pour aider les établissements dans la mise en œuvre en interne d'outils préalablement développés par le RéQua, réalisées par le chargé de missions qualité référent établissement ou thématique.



Formations : proposées en intra, inter-établissements, distancielles, E-learning ou blended learning, ces formations sont dispensées par une équipe de formateurs exerçant ou ayant exercé en établissement. Le RéQua est reconnu ODPC, référencé Datadock et certifié Qualiopi.



Groupes de travail : Mener une réflexion et/ou partager les expériences entre professionnels de différents établissements afin de construire les outils adéquats prenant en compte la réglementation, les recommandations et la réalité du terrain.



Campagnes régionales de mesure : ces campagnes concernent des mesures d'indicateurs de pratique clinique ou de satisfaction, permettant aux établissements volontaires de disposer d'une comparaison dans le temps et dans l'espace.



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



Conseil / expertise juridique : sur les droits des usagers

De nouvelles modalités de déclinaison des projets pourront être développées en cours d'année avec l'utilisation de vecteurs tels que visioconférence, enquêtes en ligne et e-learning.

SOMMAIRE

CHAPITRE 1 – MANAGEMENT..... 7

ACCOMPAGNEMENT A LA MISE EN PLACE D'UNE DEMARCHE QUALITÉ CONTINUE DANS LE CADRE DU NOUVEAU DISPOSITIF D'ÉVALUATION DES ESSMS.....	7
COMMUNAUTÉ DE PRATIQUES POUR PRÉPARER L'ÉVALUATION HAS.....	8
TRACEUR CIBLÉ EN ESSMS.....	9
REALISATION D'AUDIT SYSTEME.....	9
ACCOMPAGNEMENT A L'ACTUALISATION DES OUTILS DE LA LOI N°2002-2.....	10
ACCOMPAGNEMENT A LA PRÉPARATION DE LA GESTION DE CRISE EN ESMS.....	10
LES FONDAMENTAUX DE LA MISSION DE RÉFÉRENT QUALITÉ / GESTION DES RISQUES EN ETABLISSEMENT MEDICO-SOCIAUX.....	11
JOURNÉE REGIONALE HAS – ARS BFC – REQUA EN LIEN AVEC L'ÉVALUATION DES ESSMS.....	11
DONNER DU SENS A LA DÉMARCHE QUALITÉ.....	12
FONDAMENTAUX DE LA DÉMARCHE QUALITÉ SÉCURITÉ - NOUVEAU !.....	13
ACCOMPAGNEMENT AU SUIVI DU PLAN D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ (PACQ).....	14
ACCOMPAGNEMENT A LA STRUCTURATION ET A LA GESTION DOCUMENTAIRE.....	15
MESURE DE LA CULTURE SÉCURITÉ AUPRÈS DES PROFESSIONNELS TRAVAILLANT EN EHPAD.....	15
SAVOIR RÉALISER UN AUDIT EN INTERNE – BLENDED LEARNING.....	16
ACCOMPAGNEMENT AU DÉPLOIEMENT DE CARTOGRAPHIES DES RISQUES.....	16
ACCOMPAGNEMENT A L'ÉLABORATION D'UNE POLITIQUE QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS.....	17
ACCOMPAGNEMENT AUX MÉTHODES ET OUTILS QUALITÉ AUX INTERFACES DU PARCOURS RÉSIDENT.....	17
ACCOMPAGNEMENT AUTOUR DU PROJET D'ETABLISSEMENT.....	18
ATELIER COLLECTIF D'EXPERTISE DE DOCUMENTS : LE LIVRET D'ACCUEIL.....	18
COMMUNIQUER MIEUX POUR SÉCURISER PLUS TOUTES CES CHOSES QU'ON NE S'EST PAS DITES.....	19
AIDE AU DEPLOIEMENT D'EPP SUR DE NOUVELLES THÉMATIQUES : PRISE EN CHARGE ET ACCOMPAGNEMENT.....	19
MESURES REGIONALES D'INDICATEURS DE PRATIQUES CLINIQUES (IPC).....	20
ÉCOUTE ACTIVE ET EMPATHIE DANS LES MÉTHODES QUALITÉ.....	21
ACCOMPAGNEMENT A LA MISE EN ŒUVRE D'UN SYSTEME DE SIGNALEMENT DES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES.....	21
DÉTECTER ET SIGNALER LES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES.....	22
ANALYSER LES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES : DE LA RECEPTION DE LA FICHE DE SIGNALEMENT A LA COMMUNICATION DU PLAN D'ACTION.....	23
RÉALISER UNE ANALYSE APPROFONDIE DES CAUSES D'UN ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLE (METHODE ALARM).....	24
RÉALISER UNE ANALYSE APPROFONDIE DES CAUSES D'UNE ERREUR MEDICAMENTEUSE (METHODE REMED).....	25
ACCOMPAGNEMENT À L'ANALYSE APPROFONDIE DES CAUSES (METHODE ALARM).....	26
ACCOMPAGNEMENT AU RECUEIL DE RECIT DE LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE LORS DE LA SURVENUE D'UN EIAS.....	26
METTRE EN ŒUVRE UN COMITÉ DE RETOUR D'EXPÉRIENCE (CREX).....	27
ACCOMPAGNEMENT À LA MISE EN ŒUVRE D'UN COMITÉ DE RETOUR D'EXPÉRIENCE (CREX).....	28
PEX SUR LES CREX : PARTAGE D'EXPÉRIENCE SUR LES COMITÉS DE RETOUR D'EXPÉRIENCE.....	29
CHALLENGE FORAP « ENSEMBLE, AGISSONS POUR LA SECURITE DES PATIENTS » - JE SIGNALE, J'ANALYSE, JE PARTAGE.....	30
ANIMER UN RESEAU REGIONAL SUR LA TRANSITION ECOLOGIQUE ET ENERGETIQUE.....	31
PARTAGE D'EXPÉRIENCE - FICHES PARTAGE.....	32
RENCONTRES QUALITÉ ET CAFES VIRTUELS (60' CHRONO ET RENQUA).....	33

CHAPITRE 2 – EXERCICE DES DROITS INDIVIDUELS ET COLLECTIFS	34
FORMER A L’OUTIL DE RECENSEMENT ET D’ÉVALUATION DES RISQUES DE MALTRAITANCE	34
ACCOMPAGNEMENT A UNE DEMARCHE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE	35
LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE : DES TEMOIGNAGES POUR QUESTIONNER SES PRATIQUES	36
LE REGARD DU JURISTE	36
DROITS DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES EN ESSMS.....	37
CONSEIL / EXPERTISE JURIDIQUE SUR LES DROITS DES USAGERS	37
SÉCURISER LE PARTAGE D’INFORMATION : CONFIANCE – CONFIDENCE - CONFIDENTIALITE	38
ELABORATION D’OUTILS DE MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS ET DE LEUR ENTOURAGE EN ACCUEIL DE JOUR	38
ELABORATION D’OUTILS DE MESURE DE LA SATISFACTION DES JEUNES ET DE LEUR ENTOURAGE EN DAME	39
MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS EN SSIAD	39
MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS ET DE LEUR ENTOURAGE EN MAS, EAM ET FOYER DE VIE	40
MESURE RÉGIONALE DE LA SATISFACTION EN SLD ET EN EHPAD	40
DROITS DES PATIENTS-RÉSIDENTS EN FIN DE VIE EN EHPAD.....	41
CHAPITRE 3 – BESOINS ET ATTENTES - PERSONNALISATION DE L’ACCOMPAGNEMENT	42
ADAPTER DES INFORMATIONS A LA COMPREHENSION DES USAGERS	42
FAIRE VIVRE LE PROJET PERSONNALISÉ DE LA THÉORIE A LA PRATIQUE	43
ACCOMPAGNEMENT DES PROJETS PERSONNALISÉS EN ESMS	44
ANIMATEUR DE LA MÉTHODE « ACCOMPAGNÉ TRACEUR »	45
AIDE A LA MISE EN ŒUVRE D’ACCOMPAGNÉS TRACEURS	45
CHAPITRE 4 – PRÉVENTION DES RISQUES INHÉRENTS A LA VULNERABILITÉ DE LA PERSONNE ET A L’INSTITUTIONNALISATION	46
QUALITÉ ET SÉCURITÉ DE LA PRISE EN CHARGE MÉDICAMENTEUSE DANS LES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES MÉDICO-SOCIAUX.....	46
ATELIER D’ÉCHANGE SUR LES OUTILS DE SÉCURISATION DU CIRCUIT DU MEDICAMENT EN ÉTABLISSEMENT MÉDICO SOCIAL	46
UN RESEAU POUR REALISER DES AUDITS CROISES	47
CONSEILS/EXPERTISE POUR LA SÉCURISATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES DU CIRCUIT DU MÉDICAMENT	47
REPÉRER LA DOULEUR CHEZ LES PERSONNES ACCOMPAGNÉES COMMUNICANTES ET NON COMMUNICANTES.....	48
CELLULE REGIONALE D’IDENTITOVIGILANCE	48
AMELIORER LES PRATIQUES D’IDENTITOVIGILANCE PRIMAIRE ET SECONDAIRE.....	49
CAMPAGNES REGIONALES DE MESURES 2025 - CHAMP MEDICO-SOCIAL	50
CONTACTS ET RENSEIGNEMENTS	52



CHAPITRE 1 – MANAGEMENT



ACCOMPAGNEMENT A LA MISE EN PLACE D'UNE DEMARCHE QUALITE CONTINUE DANS LE CADRE DU NOUVEAU DISPOSITIF D'ÉVALUATION DES ESSMS

Pilote : Votre Chargé de mission référent

La Haute Autorité de Santé (HAS) a élaboré un nouveau dispositif d'évaluation des ESSMS, le RéQua vous accompagne à son appropriation

Objectifs/ résultats attendus pour l'adhérent

- Accompagner les établissements dans leur démarche d'autoévaluation
- Permettre aux établissements de valoriser leur démarche qualité continue
- S'approprier les nouvelles méthodes d'évaluation



Pour vous aider, le RéQua va planifier des temps de communication et d'échanges en visioconférence (60' chrono). Ces rendez-vous seront l'occasion de vous présenter les outils élaborés par le RéQua (grilles d'autoévaluation, d'accompagné traceur et de traceur ciblé ...) en complément de ceux de la HAS et d'organiser des retours d'expérience.

Une journée de partage d'expérience sera organisée en présentiel en 2025 pour échanger sur le dispositif d'évaluation HAS.

En complément votre chargé de mission peut vous accompagner dans la mise en œuvre des outils et méthodes d'évaluation que vous souhaitez déployer dans votre structure (Accompagné traceur, Traceur ciblé, Audit système).

Résultats attendus pour l'utilisateur

- Favoriser la participation des personnes accompagnées,
- Améliorer l'accompagnement des usagers.

Public visé

Directeurs, cadres de santé, IDEC, responsables qualité, référents qualité, gestionnaires de risques, et tout professionnel impliqué dans la démarche qualité/gestion des risques

Méthode

- Accompagnement individualisé à la demande,
- Atelier d'échange ou journée régionale,
- Utilisation d'outils mis à disposition.

Lieu et planification

Sur site, à la demande et temps de communication réguliers

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ



COMMUNAUTÉ DE PRATIQUES POUR PRÉPARER L'ÉVALUATION HAS

COMMUNAUTÉ DE PRATIQUES

Pilotes : Equipe RéQua

Dans le cadre de l'évaluation HAS à destination des ESSMS, l'ARS BFC a sollicité le RéQua pour emmener les établissements dans la préparation de ce moment particulier sur un modèle de communauté de pratiques.

A partir des outils fournis par la HAS, des cohortes d'établissements constitués sur la base du volontariat et de la date de passage de leur évaluation, le RéQua posera 7 temps d'échanges en visioconférence à intervalles réguliers pour permettre à l'établissement d'organiser ses préparatifs

Prérequis :

S'engager à participer à l'ensemble des activités de la communauté par la signature de la charte associée.

Objectifs / résultats attendus

- Offrir aux professionnels des ESSMS, un espace régional interactif : d'échange d'expériences, d'échange de pratiques, de partage de documents, d'expression/partage autour de préoccupations ou problématiques communes,
- Accompagner à l'appropriation de la démarche et aider à la compréhension des critères impératifs de l'évaluation HAS
- Permettre aux professionnels des ESSMS de consolider leur expertise et développer de nouveaux savoirs en lien avec les recommandations et les attendus

Public visé

Directeurs, cadres de santé, IDEC, responsables qualité, référents qualité, gestionnaires de risques, et tout professionnel impliqué dans la démarche qualité/gestion des risques

Méthode

Communauté de pratiques

Lieu et planification

En visioconférence

Pour les établissements qui passent la visite d'évaluation au 1er semestre 2026 :
1 cohorte qui démarre en février 2025 jusque octobre 2025 puis débriefing en septembre 2026

Pour les établissements qui passent la visite d'évaluation au 2ème semestre 2026 :
1 cohorte qui démarre en septembre 2025 jusque mai 2026 puis débriefing en mars 2027



TRACEUR CIBLÉ EN ESSMS

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

Pilotes : Gwendoline-Fleur BERNARD gf.bernard@requa.fr
Sandra TERRILLON sandra.terrillon@requa.fr

Objectifs / résultats attendus

- Bénéficier d'outils pour la réalisation de traceurs ciblés
- Réaliser en autonomie des traceurs ciblés, permettant d'évaluer sur le terrain la mise en œuvre réelle d'un processus, sa maîtrise et sa capacité à atteindre les objectifs

Résultats attendus pour l'utilisateur

- Améliorer l'accompagnement des usagers

Public visé

Directeurs, cadres de santé, IDEC, responsables qualité, référents qualité, gestionnaires de risques, et tout professionnel impliqué dans la démarche qualité/gestion des risques

Méthode

- Accompagnement individualisé à la demande,
- Utilisation d'outils mis à disposition

Lieu et planification
Sur site, à la demande



REALISATION D'AUDIT SYSTEME

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

Pilote : Votre Chargé de mission référent

Objectifs / résultats attendus

- S'approprier l'une des nouvelles méthodes d'évaluation
- Evaluer les thématiques abordées dans le chapitre 3 du référentiel de la HAS

Dans le cadre de votre accompagnement, votre chargé de mission vous aidera à évaluer les critères en lien avec cette méthode grâce aux outils développés dans le cadre de l'autoévaluation ou d'autres outils à venir.

Résultats attendus pour l'utilisateur

- Améliorer l'accompagnement des usagers

Public visé

Directeurs, cadres de santé, IDEC, responsables qualité, référents qualité, gestionnaires de risques, et tout professionnel impliqué dans la démarche qualité/gestion des risques

Méthode

- Accompagnement individualisé à la demande,
- Utilisation d'outils mis à disposition

Lieu et planification
Sur site, à la demande



ACCOMPAGNEMENT A L'ACTUALISATION DES OUTILS DE LA LOI n°2002-2

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISE

Pilotes : Votre Chargé de mission référent

Objectifs / résultats attendus

Etablissements adhérents avec CDMQ :

- Disposer de trames pour actualiser les outils de la loi 2002-2
- Disposer d'outils de présentation synthétique à destination des usagers et des professionnels

Etablissements adhérents sans CDMQ

- Disposer de trames pour actualiser les outils de la loi 2002-2

Outils à disposition :

- Trame de projet d'établissement
- Trame de synthèse du projet d'établissement
- Trame livret d'accueil
- Trame contrat de séjour/DIPC
- Trame règlement de fonctionnement
- Outils en lien avec le CVS

Résultats attendus pour l'utilisateur

Être informé de droits fondamentaux et des protections particulières légales et contractuelles dont l'utilisateur bénéficie, ainsi que les voies de recours à sa disposition.

Public visé

Ensemble des professionnels des ESMS

Méthode

- Accompagnement individualisé à la demande,
- Utilisation d'outils mis à disposition.

Lieu et planification
Sur site, à la demande



ACCOMPAGNEMENT A LA PRÉPARATION DE LA GESTION DE CRISE EN ESMS

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISE

Pilotes : Votre Chargé de mission référent

Objectifs / résultats attendus pour l'adhérent

- Disposer d'un appui méthodologique pour structurer une cellule de crise dans le cadre du déploiement d'un plan bleu.
- Disposer d'outils pour activer, suivre et clôturer une cellule de crise
- Disposer d'outils pour construire une communication en situation de tension

Résultats attendus pour l'utilisateur

Sécuriser l'accompagnement en période de crise (de quelque nature que ce soit)

Public visé

Directeurs, référents, qualité, gestionnaire de risques

Méthode

- Accompagnement individualisé à la demande,
- Utilisation d'outils mis à disposition.

Lieu et planification
Sur site, à la demande



LES FONDAMENTAUX DE LA MISSION DE RÉFÉRENT QUALITÉ / GESTION DES RISQUES EN ETABLISSEMENT MEDICO-SOCIAUX

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISE

Pilotes : Lucie GUERGEN lucie.guergen@requa.fr

Marion BERT-BONHOMME marion.bonhomme@requa.fr

Prérequis

Avoir une mission de pilotage de démarche qualité/gestion des risques

Objectifs / résultats attendus

Connaitre les fondamentaux de la démarche qualité et gestion des risques nécessaires pour assurer les missions de référent qualité et gestion des risques :

- Qu'est ce que la qualité ?
- Qu'est ce que la gestion des risques ?
- Les acteurs de la démarche qualité/gestion des risques
- La conduite de la démarche qualité/gestion des risques
- Les outils pour la coordination et le pilotage de la démarche (PACQ, indicateurs...)
- La communication
- Les outils de la démarche qualité (évaluation HAS, projet d'établissement, gestion documentaire, évènements indésirables, CVS, plaintes et réclamations, satisfaction...)

Le contenu de l'intervention sera adapté aux besoins de l'établissement

Public visé

Toute personne ayant une mission de pilotage de démarche qualité/gestion des risques (référénts qualité, soignants, encadrement et tout professionnel des établissements médico-sociaux

Méthode

Accompagnement individualisé à la demande

Lieu et planification

Sur site, à la demande



JOURNEE REGIONALE HAS – ARS BFC – REQUA EN LIEN AVEC L'ÉVALUATION DES ESSMS

JOURNEE REGIONALE

Pilotes : Emmanuel SEHIER emmanuel.sehier@requa.fr

Clémence Helet clemence.helet@requa.fr

Dav de Valence NZAOU MAVOUNGOU dd.nzaoumavoungou@requa.fr

Objectifs

- Partager des expériences autour de l'appropriation du référentiel HAS et des bonnes pratiques autour de critères du référentiel
- Se tenir informer des dernière actualités nationales et régionales
- Echanger sur nos organisations

Public visé

Tout professionnel Etablissements sanitaires adhérents et non adhérents

Méthode

Journée régionale

Planification

2sd semestre



DONNER DU SENS A LA DÉMARCHE QUALITÉ

FORMATION SUR SITE

Pilotes : Marion BERT-BONHOMME marion.bonhomme@requa.fr
Lucie GUERGEN lucie.guergen@requa.fr

Prérequis :

Engagement de l'encadrement à faire un point démarche qualité de l'établissement en fin de formation

Objectifs

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

- Connaissance :
 - o S'approprier les essentiels de la démarche qualité
 - o Identifier les outils de la démarche qualité
- Compréhension :
 - o Reconnaître l'intérêt des outils de la démarche qualité
 - o Comprendre le rôle de chaque professionnel dans la démarche qualité
- Application
 - o Utiliser les outils de la démarche qualité et gestion des Risques

Résultats attendus pour l'utilisateur

Bénéficier d'un meilleur accompagnement

Public visé

Tout professionnel

Méthode

Formation présentielle

Nombre de participants : de 8 à 15 maximum

Lieu et planification

Sur site, à la demande

Pour aller plus loin :

Fiche pédagogique disponible dans le catalogue formation



FONDAMENTAUX DE LA DÉMARCHE QUALITÉ SÉCURITÉ - NOUVEAU !

NOUVEAU - FORMATION E-LEARNING

Pilote : Hélène THOMET helene.thomet@requa.fr

Objectifs

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

Module introduction LES INCONTOURNABLES DE LA DEMARCHE QUALITE ET SECURITE

- Comprendre l'intérêt d'une démarche qualité et sécurité en établissement
- Décrire les étapes clés d'une démarche qualité et sécurité
- Identifier les principaux acteurs de la démarche.

Module PLAINTES ET RECLAMATIONS

- Identifier les plaintes et les réclamations
- Décrire les étapes de gestion des plaintes et réclamations
- Prendre conscience de son rôle dans le circuit de signalement
- Comprendre l'intérêt du recueil et du traitement des plaintes et réclamations

Module GESTION DES RISQUES (accès courant 2025)

- Identifier un risque
- Décrire les étapes d'une gestion des risques
- Différencier les approches de gestion des risques : a priori et a posteriori

Module SATISFACTION (accès courant 2025)

- Définir la satisfaction
- Nommer des outils d'évaluation de la satisfaction
- Identifier l'approche écoute patient

Module VIGILANCES (accès courant 2025)

- Différencier les principales vigilances
- Expliquer le circuit de gestion des vigilances
- Identifier les personnes ressources

Résultats attendus pour l'utilisateur

- Amélioration de la qualité et de la sécurité des soins
- Favoriser l'expression de l'utilisateur et améliorer la qualité et la sécurité des

Public visé

Tout professionnel

Méthode

Formation E-learning

Lieu et planification

Un accès générique établissement ouvert
du 01/01/2025 au 31/12/2025

Pour aller plus loin :

Fiche pédagogique disponible dans le catalogue formation



ACCOMPAGNEMENT AU SUIVI DU PLAN D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ (PACQ)

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

Pilotes : Votre Chargé de mission référent

Objectifs / résultats attendus pour l'adhérent

Disposer d'une trame de PACQ et d'un appui méthodologique à l'élaboration, la priorisation, le suivi et l'évaluation des actions d'amélioration.

Le PACQ est un outil de pilotage :

- Synthétique qui permet une vision globale du travail réalisé, en cours ou à engager ;
- D'aide à la priorisation des objectifs et actions ;
- Formalisant l'état d'avancement de la démarche qualité ;
- Evolutif au gré de la réglementation, des recommandations et des évaluations. Le PACQ doit être renseigné collégialement par l'ensemble des pilotes et être un document partagé et actualisé régulièrement ;
- D'aide à la communication aux équipes et aux membres du CVS (bilan annuel).

Résultats attendus pour l'utilisateur

- Améliorer en continu la qualité au sein de la structure d'accueil ;
- Disposer d'un outil d'aide à la communication sur l'état d'avancement de la démarche qualité dans l'établissement.

Public visé

Management de la structure : direction, cadre de service, personne en charge de la qualité

Méthode

- Accompagnement individualisé à la demande,
- Utilisation d'outils mis à disposition.

Lieu et planification

Sur site, à la demande



ACCOMPAGNEMENT A LA STRUCTURATION ET A LA GESTION DOCUMENTAIRE

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISE

Pilotes : Votre Chargé de mission référent

Prérequis :

Avoir un référent gestion documentaire identifié dans l'établissement

Objectifs

Disposer d'une trame de « procédure des procédures » et d'un appui méthodologique pour gérer un système documentaire.

La gestion documentaire est un outil incontournable de la démarche qualité, elle doit être adaptée à la taille de l'établissement et à ses besoins. Une gestion documentaire organisée permet :

- De formaliser les règles de fonctionnement et les pratiques professionnelles ;
- De s'assurer que les documents mis à disposition sont valides ;
- De rendre les protocoles et procédure accessibles aux professionnels ;
- D'accéder rapidement aux éléments de preuve demandés lors des évaluations externes ou des contrôles par les tutelles ;
- De tendre vers la mise en conformité avec le règlement européen des données personnelles (RGPD).

Résultats attendus pour l'utilisateur

Harmoniser les pratiques entre les différents acteurs

Public visé

Direction, cadre de service, référent qualité, référent gestion documentaire

Méthode

- Accompagnement individualisé à la demande,
- Utilisation d'outils mis à disposition

Lieu et planification

Sur site, à la demande



MESURE DE LA CULTURE SÉCURITÉ AUPRÈS DES PROFESSIONNELS TRAVAILLANT EN EHPAD

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISE

Pilote : Votre Chargé de mission référent

Objectifs / résultats attendus pour l'adhérent

- Explorer les perceptions des professionnels sur la sécurité des soins à l'échelle d'un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) ;
- Sensibiliser les professionnels aux enjeux de la culture sécurité en EHPAD ;
- Mettre en place des actions pour favoriser la culture sécurité au sein de son établissement.

Résultats attendus pour l'utilisateur

- Sécuriser les prises en charge.

Public visé

Pour la conduite du projet : Directeurs, Encadrement, Référents qualité-risques,

Pour la réponse à l'enquête : Tout professionnel

Méthode

Campagne de mesure

Lieu et planification

Sur site, à la demande



SAVOIR RÉALISER UN AUDIT EN INTERNE – BLENDED LEARNING

FORMATION BLENDED LEARNING

Pilotes : Gwendoline-Fleur BERNARD gf.bernard@requa.fr
Paul TOVIEZON paul.toviezon@requa.fr

Prérequis

Avoir un projet de réalisation des audits dans son établissement

Objectifs

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

- Concevoir un audit,
- Réaliser un audit en adoptant un comportement adapté au public audité,
- Exploiter les résultats de l'audit,

Résultats attendus pour l'utilisateur

Homogénéisation des pratiques communes au quotidien.

Public visé

Toute personne amenée à organiser et réaliser un audit

Méthode

- Blended Learning (mixte distanciel et présentiel)

Lieu et planification

E-learning : du 02/05/2025 au 02/06/2025
Présentiel : 17/06/2025 à DIJON ou BESANCON
selon les inscrits de 9h30 à 12h30

Pour aller plus loin :

Fiche pédagogique disponible dans le catalogue formation



ACCOMPAGNEMENT AU DÉPLOIEMENT DE CARTOGRAPHIES DES RISQUES

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

Pilotes : Votre Chargé de mission référent

Objectifs/ résultats attendus pour l'adhérent

- Bénéficier d'un accompagnement au déploiement d'une cartographie des risques (cadrage du projet, définition du périmètre, présentation des outils ; animation de la première séance d'identification et de cotation des risques...);
- Sécuriser la prise en charge en identifiant et évaluant les risques liés au parcours et à l'accompagnement des patients/résidents.

Résultats attendus pour l'utilisateur

Améliorer la qualité et de la sécurité des soins

Public visé

Responsables qualité, gestionnaires de risques, professionnels exerçant sur les secteurs ou activités retenues pour réaliser la cartographie

Méthode

- Accompagnement individualisé à la demande,
- Utilisation d'outils mis à disposition.

Lieu et planification

Sur site, à la demande



ACCOMPAGNEMENT A L'ÉLABORATION D'UNE POLITIQUE QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

Pilote : Hélène THOMET helene.thomet@requa.fr

Objectifs / résultats attendus pour l'adhérent

Bénéficiaire d'un accompagnement à l'élaboration d'une politique qualité et sécurité des soins : cadrage du projet, définition du périmètre, présentation de la méthodologie et des outils, animation de séances de groupe

Public visé

Directeurs, directeurs qualité, présidents CME, coordonnateurs de la gestion des risques associés aux soins, responsables qualité, gestionnaire de risques, tout professionnel associé au pilotage de la qualité au sein d'un groupement

Méthode

- Accompagnement individualisé à la demande

Lieu et planification

Sur site, à la demande



ACCOMPAGNEMENT AUX MÉTHODES ET OUTILS QUALITÉ AUX INTERFACES DU PARCOURS RÉSIDENT

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

Pilote : Votre Chargé de mission référent et ERAGE

Objectifs / résultats attendus pour l'adhérent

Bénéficiaire d'un appui et accompagnement au déploiement d'outils et méthodes qualité, basés sur les parcours, à l'échelle d'un regroupement d'établissements.

- **Cartographies des risques aux interfaces d'un parcours usager entre établissements :** bénéficiaire d'un accompagnement au déploiement d'une cartographie des risques liés au parcours des résidents (cadrage du projet, définition du périmètre, présentation des outils, animation de la première séance d'identification et de cotation des risques...);
- **Audits croisés :** bénéficiaire d'un accompagnement pour coordonner et organiser des audits internes croisés entre plusieurs établissements ;
- **Analyse des événements indésirables** associés aux soins survenus entre plusieurs établissements d'un groupement : accompagnement à une séance d'analyse, à la mise en œuvre d'un CREX.

Public visé

Directeurs, responsables qualité, gestionnaire de risques, équipe d'encadrement tout professionnel associé au pilotage de la qualité au sein d'un groupement

Méthode

- Accompagnement individualisé à la demande
- Utilisation d'outils mis à disposition

Lieu et planification

Sur site, à la demande



ACCOMPAGNEMENT AUTOUR DU PROJET D'ETABLISSEMENT

ACCOMPAGNEMENT
INDIVIDUALISE

Pilote : Votre Chargé de mission référent

Objectifs / résultats attendus pour l'adhérent

Bénéficier d'un accompagnement à l'élaboration et ou au suivi du projet d'établissement : cadrage du projet, définition du périmètre, présentation de la méthodologie et des outils, animation de séances de groupe selon les besoins et ressources de l'établissement.

Public visé

Directeurs, directeurs qualité, tout professionnel associé au pilotage de ce projet

Méthode

Accompagnement individualisé à la demande

Lieu et planification

Sur site, à la demande



ATELIER COLLECTIF D'EXPERTISE DE DOCUMENTS : LE LIVRET D'ACCUEIL

ATELIER D'ÉCHANGE

Pilotes : Lucie GUERGEN lucie.guergen@requa.fr
Sandra TERRILLON sandra.terrillon@requa.fr

Venez faire le point sur votre livret d'accueil lors d'un temps partagé avec d'autres structures, avec l'appui des chargés de mission du RéQua pour vous aiguiller.

Prenons le temps ensemble :

- De resituer la place du livret d'accueil dans la procédure d'accueil (à quoi il sert, quelles sont les attentes...)
- d'identifier les éléments manquants à votre document par rapport à la réglementation et les éléments superflus
- de partager vos bonnes pratiques (mise en page, formulations, mode de remise du livret d'accueil et utilisation dans le temps...)

Prérequis :

- Avoir un livret d'accueil pour les usagers, de moins de 6 ans, à actualiser
- Accepter de partager ses documents, ses images, ses idées avec les autres participants

Objectifs / résultats attendus

- Rencontrer d'autres ESMS autour d'une problématique commune : le livret d'accueil
- Réfléchir collectivement, partager ses expériences et ses pratiques
- Avoir un soutien dans la mise à jour et la mise en conformité du livret d'accueil
- Répondre à l'obligation réglementaire de façon conviviale

Public visé

Tout professionnel des structures médico-sociales de la région Bourgogne Franche comté, en charge de la mise à jour du livret d'accueil.

Méthode

Atelier d'échange

Lieu et planification

18/02/2025 de 9h30 à 16h30 à Dijon (lieu adaptable selon inscrits)



COMMUNIQUER MIEUX POUR SÉCURISER PLUS TOUTES CES CHOSES QU'ON NE S'EST PAS DITES...

FORMATION E-LEARNING

Pilotes : Hélène THOMET helene.thomet@requa.fr
Valentin DAUCOURT valentin.daucourt@requa.fr

Objectifs

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

- Identifier et reconnaître les situations où il y a nécessité d'une communication structurée
- Connaître quelques méthodes d'amélioration de la communication, soit entre professionnels, soit entre professionnels et patients/résidents

Public visé

Tout professionnel exerçant en établissements de santé et médico sociaux.

Méthode

Formation E-learning

Lieu et planification

Réalisable du 03/04/2025 au 30/06/2025

Pour aller plus loin :

Fiche pédagogique disponible dans le catalogue formation



AIDE AU DEPLOIEMENT D'EPP SUR DE NOUVELLES THÉMATIQUES : PRISE EN CHARGE ET ACCOMPAGNEMENT

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

Pilotes : Valentin DAUCOURT valentin.daucourt@requa.fr
Aurélié GRILLOT aurelie.grillot@requa.fr
Membres de l'équipe RéQua selon le domaine d'expertise

Objectifs / résultats attendus

- Bénéficier d'une aide à l'élaboration de référentiels et d'outils pour la mise en œuvre d'Évaluations de Pratiques Professionnelles (EPP) relatives à la prise en charge et à l'accompagnement, comprenant notamment la pertinence des soins ;
- Bénéficier d'un accompagnement au lancement (si besoin), d'une analyse des données, et d'une aide à l'interprétation des résultats.

Public visé

Tout professionnel de santé souhaitant développer un projet d'évaluation des pratiques professionnelles

Méthode

- Accompagnement individualisé à la demande

Planification
à la demande



MESURES REGIONALES D'INDICATEURS DE PRATIQUES CLINIQUES (IPC)

CAMPAGNE RÉGIONALE DE MESURE

Pilotes : Aurélie GRILLOT aurelie.grillot@requa.fr
Valentin DAUCOURT valentin.daucourt@requa.fr

Objectifs / résultats attendus

Participer à des campagnes régionales de mesures d'indicateurs de pratiques cliniques, permettant à la fois de suivre leur évolution dans le temps et de bénéficier d'une comparaison régionale.

Ces mesures sont réalisées à partir de « Kits indicateurs de pratique clinique », élaborés avec les établissements adhérents, sur plusieurs thématiques :

- Soins palliatifs et fin de vie (EHPAD) ;
- Prise en charge et prévention de la dénutrition (EHPAD) ;
- Pratiques liées à la contention physique passive (EHPAD) ;
- Prise en charge de la douleur en médecine, SSR, HAD, psychiatrie, SLD et EHPAD,
- Prévention et prise en charge des escarres (EHPAD) ;
- Prescription médicamenteuse chez la personne âgée (EHPAD) ;

Chaque recueil est soumis à une période de recueil définie. Un mail est envoyé aux établissements lors du lancement de la mesure par le RéQua. Les établissements volontaires envoient les données recueillies avant la fin de la période de recueil. Un tableau de bord est ensuite renvoyé aux établissements participants par le RéQua, présentant les résultats de l'établissement ainsi qu'un comparatif régional

Public visé

Médecins, cadres de santé, tout professionnel de santé souhaitant mettre en œuvre un suivi d'indicateurs sur les thématiques proposées

Méthode

- Campagne de mesure

Planification

Cf. tableau de planification à la fin du catalogue.

ND



ÉCOUTE ACTIVE ET EMPATHIE DANS LES MÉTHODES QUALITÉ

FORMATION INTER-ÉTABLISSEMENTS

Pilote : Lisette BOUVET-BURGAT requa-dijon@requa.fr

Objectifs

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

- Utiliser « l'écoute empathique » et « l'écoute active » afin d'améliorer les pratiques et techniques de communication dans les méthodes qualités et dans la pratique quotidienne

Public visé

Tout professionnel des établissements de santé, notamment, directeurs, équipes qualité, médecins, cadres, soignants..., impliqués dans l'amélioration continue de la démarche qualité

Méthode

Formation présentielle de 2 jours

Lieu et planification

- J1 : 26/11/2025 à BESANCON de 9h30 à 16h30

- J2 : 27/11/2025 à BESANCON de 9h30 à 16h30

Pour aller plus loin :

Fiche pédagogique disponible dans le catalogue formation



ACCOMPAGNEMENT A LA MISE EN ŒUVRE D'UN SYSTEME DE SIGNALEMENT DES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

Pilote : Votre Chargé de mission référent

Objectifs

Disposer d'un appui méthodologique pour la mise en œuvre d'un système de signalement des événements indésirables, en bénéficiant :

- D'outils d'aide au signalement (guide méthodologique, fiches, procédures...);
- D'outils et méthodes d'aide à l'analyse approfondie des causes (CREX, grille ORION, grille ALARM...);
- D'une sensibilisation des professionnels dont les objectifs pédagogiques sont :
 - o Identifier un événement indésirable dans leur pratique professionnelle ;
 - o Identifier les étapes du circuit de gestion des événements indésirables ;
 - o Comprendre l'intérêt du signalement.

Résultats attendus pour l'utilisateur

- Diminution du risque de survenue d'un événement indésirable ou de sa gravité ;
- Amélioration de l'information lors de la survenue d'un événement indésirable associé aux soins.

Public visé

Encadrement, professionnels

Méthode

- Sensibilisation sur site,
- Accompagnement individualisé à la demande,
- Utilisation d'outils mis à disposition

Lieu et planification

Sur site, à la demande



DÉTECTER ET SIGNALER LES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES

FORMATION DISTANCIÉE

Pilote : ERAGE erage@requa.fr

Objectifs

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

- Identifier un événement indésirable dans leur pratique professionnelle,
- Expliquer les étapes du circuit de gestion des événements indésirables,
- Expliquer le mécanisme de survenue d'un événement indésirable,
- Expliquer l'intérêt du signalement.

Résultats attendus pour l'utilisateur

- Diminution du risque de survenue d'un événement indésirable ou de sa gravité ;
- Amélioration de l'information lors de la survenue d'un événement indésirable associé aux soins.

Public visé

Médecins, pharmaciens, cadres de santé, IDEC, soignants, professionnels non soignants, coordonnateurs de la gestion des risques associés aux soins, gestionnaires de risque, qualitatifs

Méthode

- E-learning Classique
- Classe virtuelle

Lieu et planification

Session 1 :

E-Learning : du 01/02/2025 au 09/03/2025

Classe virtuelle : 21/03/2025 de 13h30 à 15h ou de 15h30 à 17h

Session 2 :

E-Learning : du 01/05/2025 au 31/05/2025

Classe virtuelle : 16/06/2025

de 13h30 à 15h ou de 15h30 à 17h

Session 3 :

E-Learning : du 01/09/25 au 30/09/2025

Classe virtuelle : 13/10/2025

de 13h30 à 15h ou de 15h30 à 17h

Session 4 :

E-Learning : du 01/11/25 au 30/11/2025

Classe virtuelle : 15/12/2025

de 13h30 à 15h ou de 15h30 à 17h

Pour aller plus loin :

Fiche pédagogique disponible dans les catalogues formation et ERAGE





ANALYSER LES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES : DE LA RECEPTION DE LA FICHE DE SIGNALEMENT A LA COMMUNICATION DU PLAN D' ACTIONS

FORMATION BLENDED LEARNING

Pilotes : ERAGE erage@requa.fr

Prérequis :

- Avoir participé à la formation détection et signalement,
- Avoir mis en place un circuit de signalement au sein de l'établissement.

Objectifs / résultats attendus

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

- Expliquer à leur collègue l'intérêt de l'analyse d'un EI ou d'un évènement précurseur ;
- Hiérarchiser les événements indésirables (EI) à partir du circuit de recueil ;
- Choisir la méthode appropriée (CREX avec grille ORION®, Analyse approfondie des causes avec grille ALARM) ;
- Identifier les actions ;
- Identifier les moyens de communication appropriés.

Résultats attendus pour l'utilisateur

- Diminution du risque de survenue d'un événement indésirable ou de sa gravité ;
- Amélioration de l'information lors de la survenue d'un évènement indésirable associé aux soins.

Public visé

Gestionnaires de risques, qualitiens, personnels d'encadrement (IDEC/chef de service), médecins, pharmaciens, référent évènement indésirable de l'établissement

Méthode

- E-learning Classique
- Présentiel

Lieu et planification

Session 1 :

E-learning : du 01/02/2025 au 31/03/2025

Présentiel : 17/04/2025 à BESANCON de 13h30 à 17h

Session 2 :

E-learning : du 01/09/2025 au 31/10/2025

Présentiel : 20/11/2025 à DIJON de 13h30 à 17h



Pour aller plus loin :

Fiche pédagogique disponible dans les catalogues formation et ERAGE



REALISER UNE ANALYSE APPROFONDIE DES CAUSES D'UN ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLE (METHODE ALARM)

FORMATION SUR SITE ET INER-ETABLISSEMENTS

Pilote : ERAGE erage@requa.fr

Prérequis :

Avoir participé à la formation « Détecter et Signaler les événements indésirables » ou être inscrit au cycle de formation Culture Sécurité.

Objectifs

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

- Expliquer à leurs collègues l'intérêt de l'analyse d'un événement indésirable
- Décrire la méthodologie d'analyse
- Identifier les conditions nécessaires pour intégrer le récit patient dans la méthode d'analyse
- Identifier les causes et les barrières en utilisant la méthode ALARM
- Identifier des actions correctives

Résultats attendus pour l'utilisateur

- Diminution du risque de survenu d'un événement indésirable ou de sa gravité ;
- Amélioration de l'information lors de la survenue d'un événement indésirable associé aux soins.

Public visé

Gestionnaires de risque, qualitiens, coordonnateurs de la gestion des risques associés aux soins, personnels d'encadrement des services de soins et médicotéchniques, médecins, pharmaciens, professionnels en charge des vigilances sanitaires.

Méthode

Formation présentielle

Lieu et planification

Sur site, à la demande

2 sessions inter-établissements :

- 15/05/2025 à DIJON de 9h30 à 13h

- 15/05/2025 à BESANCON de 9h30 à 13h

Pour aller plus loin :

Fiche pédagogique disponible dans les catalogues formation et ERAGE





REALISER UNE ANALYSE APPROFONDIE DES CAUSES D'UNE ERREUR MEDICAMENTEUSE (METHODE REMED)

FORMATION SUR SITE ET INER-ETABLISSEMENTS

Pilote : ERAGE erage@requa.fr

Prérequis :

Avoir participé à la formation « Détecter et Signaler les événements indésirables » ou être inscrit au cycle de formation Culture Sécurité.

Objectifs

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

- Expliquer à leurs collègues l'intérêt de l'analyse d'un événement indésirable
- Décrire la méthodologie d'analyse
- Identifier les conditions nécessaires pour intégrer le récit patient dans la méthode d'analyse
- Identifier les causes et les barrières en utilisant la méthode ALARM
- Identifier des actions correctives

Résultats attendus pour l'utilisateur

- Diminution du risque de survenu d'un événement indésirable ou de sa gravité ;
- Amélioration de l'information lors de la survenue d'un événement indésirable associé aux soins.

Public visé

Gestionnaires de risque, qualitiens, coordonnateurs de la gestion des risques associés aux soins, personnels d'encadrement des services de soins et médicotéchniques, médecins, pharmaciens, professionnels en charge des vigilances sanitaires.

Méthode

Formation présentielle

Lieu et planification

Sur site, à la demande

Pour aller plus loin :

Fiche pédagogique disponible dans les catalogues formation et ERAGE





ACCOMPAGNEMENT À L'ANALYSE APPROFONDIE DES CAUSES (METHODE ALARM)

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

Pilote : ERAGE erage@requa.fr

Objectifs / résultats attendus pour l'adhérent

- Bénéficier d'un accompagnement à la préparation et à la conduite de la séance d'analyse des causes profondes d'un évènement indésirable, et d'un compte rendu de la réunion d'analyse ;
- Bénéficier d'une aide à l'élaboration du plan d'actions ;
- Disposer d'outils : guide d'aide à l'analyse des causes profondes, modèle de compte-rendu ;
- En complément, l'établissement pourra bénéficier d'un accompagnement au recueil du récit patient (Cf. projet « Accompagnement au recueil de récit patient »).

Résultats attendus pour l'utilisateur

- Diminution du risque de survenue d'un évènement indésirable ou de sa gravité ;
- Amélioration de l'information lors de la survenue d'un évènement indésirable associé aux soins.

Public visé

Responsables qualité, gestionnaires de risques, professionnels exerçant sur les secteurs ou activités choisies.

Lieu et planification

Sur site, à la demande



ACCOMPAGNEMENT AU RECUEIL DE RECIT DE LA PERSONNE ACCOMPAGNEE LORS DE LA SURVENUE D'UN EIAS

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

Pilote : ERAGE erage@requa.fr

Prérequis

- Avoir annoncé la survenue du dommage à un patient
- Souhaiter réaliser une analyse approfondie des causes d'un EIAS

Objectifs / résultats attendus pour l'adhérent

- Bénéficier d'un accompagnement au recueil du récit patient pour les associer à la recherche des causes profondes d'un EIAS
- Disposer d'outils pour la mise en œuvre de ce recueil : affiche d'information, document d'information et de consentement du patient, charte de l'interviewer, guide d'interview, check-list

Résultats attendus pour l'utilisateur

- Diminution du risque de survenue d'un évènement indésirable ou de sa gravité.
- Amélioration de l'information lors de la survenue d'un évènement indésirable associé aux soins
- Développer la position partenariale avec les usagers

Public visé

Directeurs, Encadrement, Référents qualité-risques, coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins, représentants des usagers, médiateur.

Lieu et planification

Sur site, à la demande





METTRE EN OEUVRE UN COMITÉ DE RETOUR D'EXPÉRIENCE (CREX)

Pilote : ERAGE erage@requa.fr

Prérequis :

- Connaître la définition d'un évènement indésirable ;
- Différencier les événements graves et les événements précurseurs ;
- Connaître les étapes d'un circuit de signalement des EI ;
- Avoir un circuit de signalement des événements indésirables au sein de l'établissement ;
- Être volontaire pour faire partie d'un CREX et analyser des évènements indésirables associés aux soins (EIAS) au sein de l'établissement.

Objectifs

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

- Identifier les causes en utilisant la méthode ORION ;
- Décrire les préalables à la mise en place d'un CREX ;
- Décrire les étapes d'une réunion de CREX.

En complément, les participants pourront :

- Bénéficier d'un accompagnement à la mise en œuvre de la première séance de CREX et de conseils pour les séances suivantes (à la demande) ;
- Disposer d'outils : Guide d'aide à la mise en place d'un CREX (avec modèle de règlement intérieur, outils d'aide à l'analyse, modèle de compte-rendu...).

Résultats attendus pour l'utilisateur

- Diminution du risque de survenu d'un évènement indésirable ou de sa gravité ;
- Amélioration de l'information lors de la survenue d'un évènement indésirable associé aux soins

Public visé

Gestionnaires de risque, qualitatifs, coordonnateurs de la gestion des risques associés aux soins, personnels d'encadrement des services de soins et médicotechniques, médecins, pharmaciens, professionnels en charge des vigilances sanitaires et professionnels non soignants.

Méthode

Formation présentielle

Lieu et planification

Sur site, à la demande

2 sessions inter-établissements :

- 05/06/2025 à DIJON de 9h30 à 13h

- 05/06/2025 à BESANCON de 9h30 à 13h

Pour aller plus loin :

Fiche pédagogique disponible dans les catalogues formation et ERAGE





ACCOMPAGNEMENT À LA MISE EN ŒUVRE D'UN COMITÉ DE RETOUR D'EXPÉRIENCE (CREX)

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

Pilote : ERAGE erage@requa.fr

Prérequis :

- Avoir un circuit de signalement des évènements indésirables,
- Avoir suivi la formation « Mise en place d'un CREX ».

Objectifs / résultats attendus pour l'adhérent

- Bénéficier d'une aide à la structuration d'un CREX et d'un accompagnement à la mise en œuvre d'une séance de CREX et de conseils pour les suivantes ;
- Disposer d'outils : Guide d'aide à la mise en place d'un CREX (avec modèle de règlement intérieur, outils d'aide à l'analyse, modèle de compte-rendu...).

Résultats attendus pour l'utilisateur

- Diminution du risque de survenue d'un événement indésirable ou de sa gravité,
- Amélioration de l'information lors de la survenue d'un événement indésirable associé aux soins.

Public visé

Gestionnaires de risque, qualitiens, coordonnateurs de la gestion des risques associés aux soins, personnels d'encadrement des services de soins et médicotechniques, médecins, pharmaciens, professionnels en charge des vigilances sanitaires, soignants et professionnels non soignants

Lieu et planification

Sur site, à la demande





PEX SUR LES CREX : PARTAGE D'EXPÉRIENCE SUR LES COMITÉS DE RETOUR D'EXPÉRIENCE

ATELIER D'ÉCHANGE

Pilote : ERAGE erage@requa.fr

Prérequis :

Avoir mis en place une organisation spécifique (CREX) pour analyser les événements indésirables dans l'établissement.

Objectifs / résultats attendus

- Permettre aux professionnels de partager leurs expériences, bonnes pratiques et difficultés sur l'organisation d'un CREX ;
- Permettre aux professionnels de partager leurs expériences sur des événements analysés en CREX en lien avec une thématique choisie par les participants.

Résultats attendus pour l'utilisateur

- Diminution du risque de survenu d'un événement indésirable ou de sa gravité ;
- Amélioration de l'information lors de la survenue d'un événement indésirable associé aux soins.

Public visé

Gestionnaires de risque, qualitiens, personnels d'encadrement (IDEC), pharmaciens, soignants et professionnels non soignants faisant partie d'un CREX.

Méthode

- Atelier d'échange

Lieu et planification

En visio-conférence

21/02/2025 de 10h00 à 11h30

13/06/2025 de 10h00 à 11h30

03/10/2025 de 10h00 à 11h30



CHALLENGE FORAP « ENSEMBLE, AGISSONS POUR LA SECURITE DES PATIENTS » - JE SIGNALA, J'ANALYSE, JE PARTAGE

Pilotes : ERAGE erage@regua.fr

Objectifs / résultats attendus

- Soutenir la démarche interne de gestion des événements indésirables associés aux soins en établissements de santé et établissements et services médico-sociaux.
- Dynamiser l'implication de professionnels en santé dans les différentes étapes de cette démarche (signalement, analyse et partage d'expériences).
- Capitaliser des retours d'expériences régionaux et nationaux remarquables pour leur intérêt pédagogique. de retours d'expériences d'événements indésirables survenus dans d'autres établissements et d'exemples d'actions mises en œuvre pour prévenir la survenue d'un même événement

Pour les établissements, ce challenge est l'occasion :

D'encourager les professionnels à signaler un événement indésirable et réaliser une analyse approfondie des causes d'un événement.

Réaliser un partage d'expérience de l'analyse menée à partir d'une trame mise à disposition dans le cadre du challenge

Participer au challenge et avoir la chance d'être sélectionné par le jury.

La qualité des partages d'expérience est évaluée selon une grille de critères validés par un groupe de travail FORAP.

L'établissement gagnant de la région recevra un lot surprise.

Public visé

Tous professionnels de santé

Méthode

Challenge inter-régional

Planification

Une communication spécifique vous sera transmise





ANIMER UN RESEAU REGIONAL SUR LA TRANSITION ECOLOGIQUE ET ENERGETIQUE

PROJET REGIONAL

Pilotes : Agence Régionale de Santé / RéQua / Animateurs RESET

Contacts RéQua : Lucie GUERGEN lucie.guergen@requa.fr

Inès BOUROTTE- LAROCHE ines.bourotte-laroche@requa.fr

Au niveau régional comme à l'échelle locale, plusieurs actions couvrant les 8 champs d'intervention de la feuille de route sur la Planification écologique du système de santé (décembre 2023) élaborée par France Nation Verte, ont déjà vu le jour. Parmi elles, soulignons les établissements engagés dans le programme Réseau des Etablissements de Santé En Transition (RESET) porté par le Pôle Energie, l'ADEME, la Banque des territoires et l'ARS BFC

Dans un souci de cohérence et de coordination, le souhait de l'ARS, l'ADEME et la Banque des Territoires est d'apporter une réponse transversale sur l'ensemble des domaines de la planification écologique. Pour cela, le RéQua a été mandaté pour animer un réseau régional des établissements sanitaires et médico-sociaux partageant la volonté de s'engager dans des démarches les plus éco-responsables possibles.

Objectifs opérationnels

- Identifier les partenaires et ressources du territoire
- Faciliter l'accès et l'appropriation des connaissances selon les champs d'intervention
- Partager les expériences et bonnes pratiques environnementales
- Favoriser la mise en relation des établissements engagés localement

Public visé

Toutes les structures désireuses de s'engager sur les démarches de transition environnementale avec l'appui du réseau.

Méthode :

Instance régionale

Lieu et planification

<https://reset.pole-energie-bfc.fr/>



PARTAGE D'EXPÉRIENCE - FICHES PARTAGE

PARTAGE D'EXPÉRIENCE

Pilote : ERAGE erage@requa.fr

Objectifs / résultats attendus pour l'adhérent

Bénéficier de retours d'expériences d'événements indésirables apparus dans d'autres établissements et d'exemples d'actions mises en œuvre pour prévenir la survenue d'un même événement.

Résultats attendus pour l'utilisateur

- Diminution du risque de survenue d'un événement indésirable ou de sa gravité ;
- Amélioration de l'information lors de la survenue d'un événement indésirable associé aux soins.

Public visé

Etablissement adhérents et non adhérents sanitaires, médico-sociaux et Professionnels de Soins de Premier Recours.

Tout professionnel.

Méthode

- Utilisation d'outils mis à disposition,
- Partage d'expériences



Liberté d'accès



Disponibles sur le site internet du RéQua



RENCONTRES QUALITE ET CAFES VIRTUELS (60' CHRONO ET RENQUA)

Pilote : Equipe RéQua

Objectifs

Proposer des temps d'échanges entre pairs sur des sujets identifiés par les membres du RéQua. Selon le sujet choisi, l'équipe RéQua définira la modalité la plus adaptée entre le partage d'expérience ou la présentation d'un cas accompagné, dans les 2 cas, par un temps d'échanges entre pairs.

Public visé

Membre des services qualité des établissements ou tout autre personne concernée par le sujet défini.

Méthode :

Atelier d'échanges

Lieu et planification

Des communications avant chaque séance seront transmises

ATELIER D' ECHANGES

27 janvier 14h30	Le CVS : quelques outils
31 mars 14h30	Administration des médicaments : qui fait quoi ?
26 mai 14h30	Autour du Projet d'établissement
29 sept. 14h30	Gestion du plan d'actions
24 nov. 14h30	Partage d'expériences sur la liberté d'aller et venir



FORMER A L'OUTIL DE RECENSEMENT ET D'ÉVALUATION DES RISQUES DE MALTRAITANCE

Pilotes : Sylvie BOUCARD sylvie.boucard@requa.fr
Virginie HUGUENOTTE virginie.huguenotte@requa.fr
Clarisse THIAUW-SAMBOU clarisse.thiaw-sambou@requa.fr

Prérequis

Soutien et engagement de la Direction dans la démarche : rendez-vous avec le top management au préalable pour :

- Comprendre le besoin
- Préciser la politique de prévention et de lutte contre la maltraitance au sein de l'établissement
- Affirmer l'engagement institutionnel

A l'issue de la formation, l'établissement s'engage à déployer l'outil de recensement et d'évaluation des risques de maltraitance. La formation ne peut être envisagée sans l'outil.

Objectifs

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

- Connaître la définition de la maltraitance et comprendre ses causes d'apparition
- Etablir le lien avec les événements indésirables et leurs analyses nécessaires
- Appliquer l'outil proposé en partageant une culture commune de prévention et de lutte contre la maltraitance

Résultats attendus pour l'utilisateur

Améliorer la qualité de l'accompagnement en prévenant les situations à risques de maltraitance et en luttant contre les situations maltraitantes

Public visé

Groupe socle qui sera chargé de déployer l'outil :

Idéalement *a minima* : Psychologue, qualicien, cadre, au moins un représentant de chaque fonction et tout professionnel ressource.

Méthode

Formation présentielle

Lieu et planification
Sur site à la demande

Pour aller plus loin :

Fiche pédagogique disponible dans le catalogue formation

FORMATION SUR SITE



ACCOMPAGNEMENT A UNE DEMARCHE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

Pilotes : Virginie HUGUENOTTE virginie.huguenotte@requa.fr
Sylvie BOUCARD sylvie.boucard@requa.fr
Clarisse THIAUW-SAMBOU clarisse.thiaw-sambou@requa.fr

Prérequis :

- Information et engagement de la Direction dans une démarche pérenne
- Interlocuteurs identifiés, relais des professionnels du RéQua.

Objectifs / résultats attendus pour l'adhérent

- Disposer d'un appui méthodologique pour clarifier le besoin de l'établissement ;
- Bénéficier d'aide pour déterminer l'outil/la formation les plus adaptés au besoin ;
- Organiser la mise en œuvre de l'outil choisi dans l'établissement (lancement et suivi)
- Déployer une démarche de lutte contre la maltraitance.

Outils disponibles :

- Outil de recensement et d'évaluation des risques de maltraitance « parcours de l'utilisateur ». Etablissements Sanitaires : services de Médecine, SSR, et USLD - Etablissements médico-sociaux : établissements d'hébergement
- Guide HAS-FORAP « Promouvoir la bientraitance et lutter contre la maltraitance – Des vidéos pour questionner les pratiques » (janvier 2023)
- Jeu sur le chemin de la bientraitance

Formations disponibles :

- Formation S et MS à l'outil de recensement et d'évaluation des risques de maltraitance
- Formation Set MS « Lutter contre la Maltraitance : des témoignages pour questionner ses pratiques »
- Formation inter-établissement « droits des personnes accompagnées en ESSMS »
- Formation S droits des usagers en établissement de santé : mise en œuvre dans les pratiques professionnelles

A venir :

- Entretien avec l'utilisateur
- Arbre décisionnel
- Outil d'aide à l'analyse des causes de maltraitance
- Indicateurs bientraitance
- Formation comportement-problème « comment rester bienveillant et maintenir le résident au cœur de son accompagnement
- Evaluation des pratiques professionnelles individuelles – activité « toilette »

Résultats attendus pour l'utilisateur

- Améliorer l'accompagnement au quotidien
- Permettre à l'utilisateur de s'exprimer et aux professionnels d'entendre sa voix

Public visé

Tout professionnel associé au projet Maltraitance/Bientraitance dans son établissement/service Usagers pour des outils spécifiques.

Méthode

- Accompagnement individualisé à la demande
- Utilisation d'outils mis à disposition

Lieu et planification
Sur site, à la demande



LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE : DES TEMOIGNAGES POUR QUESTIONNER SES PRATIQUES

NOUVEAU - FORMATION SUR SITE

Pilotes : Sylvie BOUCARD sylvie.boucard@requa.fr
Virginie HUGUENOTTE virginie.huguenotte@requa.fr
Clarisse THIAUW-SAMBOU clarisse.thiaw-sambou@requa.fr

Prérequis

- Soutien et engagement de la Direction
- A l'issue de la formation, l'établissement s'engage à poursuivre une dynamique permettant le repérage des situations à risques de maltraitance

Objectifs

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

- Connaître la définition légale de la maltraitance
- Analyser la situation exprimée par la personne accompagnée
- Prévenir la maltraitance en proposant des solutions
- Agir en cas de repérage de situations à risques de survenue de maltraitance

Résultats attendus pour l'utilisateur

Améliorer la qualité de l'accompagnement en prévenant les situations à risques de maltraitance et en luttant contre les situations maltraitantes

Public visé

Tous les professionnels de l'établissement intervenants auprès de la personne accompagnée

Les représentants du Conseil de Vie Sociale.

Méthode

Formation présentielle

Nombre de participants : de 8 à 20 maximum

Lieu et planification

Sur site à la demande

Pour aller plus loin :

Fiche pédagogique disponible dans le catalogue formation



LE REGARD DU JURISTE

CONSEIL / EXPERTISE

Pilote : Clarisse THIAUW-SAMBOU clarisse.thiaw-sambou@requa.fr

Objectifs/ résultats attendus pour l'adhérent

- Permettre aux adhérents d'avoir un éclairage approfondi sur une question spécifique relative aux droits des personnes accompagnées selon l'actualité du moment
- Renforcer les connaissances juridiques des professionnels

Résultats attendus pour l'utilisateur

- Améliorer la qualité de la prise en charge

Public visé

Tout professionnel associé ou impliqué dans la démarche qualité/gestion des risques (Directeurs, directeurs qualité, présidents CME, coordonnateurs de la gestion des risques associés aux soins, responsables qualité, gestionnaire de risques)

Méthode

Conseil / Expertise

Lieu et planification

Document trimestriel



DROITS DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES EN ESSMS

FORMATION INTER-ÉTABLISSEMENTS

Pilote : Clarisse THIAW-SAMBOU clarisse.thiaw-sambou@requa.fr

Objectifs / résultats attendus

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

- Connaître et d'expliquer les droits et obligations des usagers,
- Connaître les situations les plus à risque dans l'accompagnement,
- Se questionner sur les modalités de mise en œuvre des droits des usagers dans la pratique quotidienne.

Résultats attendus pour l'utilisateur

- Respect des droits de la personne accompagnée,
- Amélioration de l'accompagnement.

Public visé

Tous les personnels sont concernés : encadrement, médecins, soignants, administratifs...

Méthode

Formation présentielle

Lieu et planification

- 11/03/2025 à BESANCON de 9h à 13h
- 22/05/2025 à NEVERS de 9h à 13h
- 12/06/2025 à DIJON de 9h à 13h
- 09/10/2025 à SENS de 13h à 17h
- 25/11/2025 à CHALON S/SAONE de 13h à 17h



CONSEIL / EXPERTISE JURIDIQUE SUR LES DROITS DES USAGERS

CONSEIL / EXPERTISE

Pilote : Clarisse THIAW-SAMBOU clarisse.thiaw-sambou@requa.fr

Objectifs / résultats attendus pour l'adhérent

- Permettre aux adhérents d'avoir une expertise sur une question spécifique relative aux droits des personnes accompagnées ;
- Renforcer les connaissances juridiques des professionnels.

Résultats attendus pour l'utilisateur

- Améliorer la qualité de la prise en charge

Public visé

Tout professionnel associé ou impliqué dans la démarche qualité/gestion des risques (Directeurs, directeurs qualité, présidents CME, coordonnateurs de la gestion des risques associés aux soins, responsables qualité, gestionnaire de risques)

Méthode

Conseil / Expertise

Lieu et planification

A la demande en distanciel



SÉCURISER LE PARTAGE D'INFORMATION : CONFIANCE – CONFIDENCE - CONFIDENTIALITE

FORMATION SUR SITE

Pilotes : Emmanuel SEHIER emmanuel.sehier@requa.fr
Dr. Laurence GRANGERET laurence.grangeret@requa.fr

Objectifs

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

- Reconnaître une information à caractère secret ;
- Repérer l'attitude à adopter face à une information reçue ;
- Prendre conscience des réflexes, des automatismes et des gestes simples pour améliorer la confidentialité ;
- S'interroger sur leurs pratiques face aux différents contextes inter et hors établissement y compris sur les réseaux-sociaux.

Résultats attendus pour l'utilisateur

- Meilleure individualisation des prises en charge,
- Respect des droits des usagers.

Public visé

L'ensemble des professionnels de l'établissement y compris les agents administratifs et de service.

En option : possibilité de bénéficier d'un temps d'échange à destination des personnes accompagnées et des proches

Méthode

Formation présentielle

Lieu et planification
Sur site, à la demande

Pour aller plus loin :

Fiche pédagogique disponible dans le catalogue formation



ELABORATION D'OUTILS DE MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS ET DE LEUR ENTOURAGE EN ACCUEIL DE JOUR

GROUPE DE TRAVAIL

Pilote : Marion BERT-BONHOMME marion.bonhomme@requa.fr
Fanny PERCHER fanny.percher@requa.fr

Objectifs / résultats attendus pour l'adhérent

Créer un outil à destination des AJ PA PH de BFC pour leur permettre de mesurer la satisfaction de leurs usagers et de leur entourage.

Résultats attendus pour l'utilisateur

- Favoriser l'expression de la personne accompagnée et de son entourage

Public visé

Tout professionnel d'un Accueil de jour accueillant des personnes âgées ou personnes en situation de handicap adulte.

Méthode

- Groupe de travail avec adhérents

Planification
En distanciel en vision conférence ou en présentiel (à définir)
Période de mars 2024 à mars 2025



ELABORATION D'OUTILS DE MESURE DE LA SATISFACTION DES JEUNES ET DE LEUR ENTOURAGE EN DAME

CGROUPE DE TRAVAIL

Pilote : Fanny PERCHER fpercher@requa.fr
Lucie GUERGEN luce.guergen@requa.fr

Objectifs / résultats attendus pour l'adhérent

Participer à l'élaboration d'outils de mesure de la satisfaction des jeunes et de leur entourage en DAME afin de disposer d'outils adaptés à son secteur d'activité.

Résultats attendus pour l'utilisateur

- Prise en compte de l'expression des jeunes et de leur entourage,
- Utilisation de questionnaire adapté au public accueilli (FALC, Picto).

Public visé

Encadrement des services concernés, professionnels impliqués dans la démarche qualité gestion des risques.

Méthode

- Groupe de travail adhérents

Planification

Jun 2024 à décembre 2025



MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS EN SSIAD

CAMPAGNE DE MESURE

Pilote : Valentin DAUCOURT valentin.daucourt@requa.fr

Objectifs / résultats attendus pour l'adhérent

- Evaluer le niveau de satisfaction des usagers du SSIAD et de leur famille ;
- Suivre l'évolution du niveau de satisfaction dans le temps ;
- Bénéficier d'une comparaison régionale qui sera réalisée en fin d'année à partir des fichiers de saisie reçus par le RéQua au cours de l'année.

Résultats attendus pour l'utilisateur

Exprimer son niveau de satisfaction par rapport à l'accueil et l'accompagnement de l'établissement.

Public visé

Encadrement des services concernés, professionnels impliqués dans la démarche qualité gestion des risques

Méthode

Campagne régionale de mesure

Planification

Recueil des données de mars à juin 2025



MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS ET DE LEUR ENTOURAGE EN MAS, EAM ET FOYER DE VIE

CAMPAGNE DE MESURE

Pilote : Lucie GUERGEN lucie.guergen@requa.fr

Objectifs / résultats attendus pour l'adhérent

Participer à une campagne de mesure régionale de la satisfaction des résidents de MAS, FAM et Foyer de vie, et de leur entourage, permettant à la fois de suivre l'évolution du niveau de satisfaction dans le temps et de bénéficier d'une comparaison régionale.

Cette mesure est réalisée à partir de questionnaires élaborés avec les établissements adhérents.

Résultats attendus pour l'utilisateur

Exprimer son niveau de satisfaction par rapport à l'accompagnement reçu par la structure.

Public visé

Encadrement des services concernés, professionnels impliqués dans la démarche qualité gestion des risques.

Méthode

- Campagne régionale de mesure

Planification

Campagne régionale de septembre à novembre 2025 avec comparaison régionale en fin d'année.



MESURE RÉGIONALE DE LA SATISFACTION EN SLD ET EN EHPAD

CAMPAGNE DE MESURE

Pilote : Valentin DAUCOURT valentin.daucourt@requa.fr

Objectifs / résultats attendus pour l'adhérent

Participer à une campagne de mesure régionale de la satisfaction des patients SLD et résidents d'EHPAD, et de leur entourage, permettant à la fois de suivre l'évolution du niveau de satisfaction dans le temps et de bénéficier d'une comparaison régionale.

Cette mesure est réalisée à partir de questionnaires élaborés avec les établissements adhérents.

Résultats attendus pour l'utilisateur

Exprimer son niveau de satisfaction par rapport à l'accompagnement reçu par la structure.

Public visé

Encadrement des services concernés, professionnels impliqués dans la démarche qualité gestion des risques.

Méthode

- Campagne régionale de mesure
- Utilisation d'outils mis à disposition.

Planification

La campagne de mesure aura lieu entre avril et juin 2025.

Chaque établissement volontaire s'engage dans le recueil au cours de cette période, et recevra un comparatif régional par rapport aux établissements ayant participé à l'issue de la période de recueil



DROITS DES PATIENTS-RÉSIDENTS EN FIN DE VIE EN EHPAD

FORMATION SUR SITE

Pilote : Clarisse THIAW-SAMBOU clarisse.thiaw-sambou@requa.fr

La formation est dispensée en collaboration avec un membre d'une équipe mobile en soins palliatifs (EMSP) de secteur

Prérequis :

- L'établissement a, dans ses orientations stratégiques, la volonté d'accompagner, dans sa structure, les patients/résidents, jusqu'à la fin de leur vie ;
- Convention signée entre l'établissement et l'EMSP, à défaut intervention possible de l'EMSP même sans convention.

Objectifs

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

- Identifier les obligations réglementaires en matière de désignation d'une personne de confiance, de directives anticipées et de l'ensemble des droits de la personne en fin de vie ;
- Identifier les bonnes pratiques émanant de la société française de soins palliatifs ;
- Savoir-faire appel le cas échéant à l'EMSP pour bénéficier de son expertise.

Résultats attendus pour l'utilisateur et ses proches

- Meilleure information sur leurs droits,
- Expression facilitée de leurs souhaits relatifs à la fin de vie,
- Meilleure prise en soin de la fin de vie.

Public visé

Médecins, para médicaux, cadres, aides-soignants, psychologues, aides médico-psychologiques, personnels administratifs chargés de l'accueil des patients/résidents et des familles.

Les médecins libéraux sont soit invités par l'établissement organisant la formation soit invités par leur union régionale lors d'une session spécifique.

Méthode

Formation présentielle

Lieu et planification

Sur site à la demande

Pour aller plus loin :

Fiche pédagogique disponible dans le catalogue formation

CHAPITRE 3 – BESOINS ET ATTENTES - PERSONNALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT



ADAPTER DES INFORMATIONS A LA COMPREHENSION DES USAGERS

GROUPE DE TRAVAIL

Pilotes : Lucie GUERGEN lucie.guergen@requa.fr
Sandra TERRILLON sandra.terrillon@requa.fr

Initiez-vous à une méthode de transcription des informations essentielles à transmettre aux usagers sur des notions clés de l'accompagnement. Travaillons ensuite ensemble pour adapter un document à la compréhension des personnes accompagnées (information personne de confiance, charte des droits et libertés, information sur le projet personnalisé, règles de vie collective, projet d'établissement, ou autre...).

Objectifs/ résultats attendus

- Réfléchir collectivement autour d'une méthode de transcription des informations essentielles à transmettre aux usagers sur des notions clés de l'accompagnement
- Améliorer la qualité de l'accompagnement proposé en favorisant sa compréhension par les usagers
- Disposer d'une trame adaptée et à personnaliser

Public visé

Tout professionnel des structures médico-sociales souhaitant favoriser la compréhension des usagers sur leur accompagnement.

Méthode :

Groupe de travail avec adhérents

Lieu et planification

- 23/09/2025, lieu à définir
- 13/11/2025, lieu à définir



FAIRE VIVRE LE PROJET PERSONNALISÉ DE LA THÉORIE A LA PRATIQUE

FORMATION SUR SITE

Pilotes : Gwendoline-Fleur BERNARD gf.bernard@requa.fr
Fanny PERCHER fanny.percher@requa.fr

Prérequis :

Connaître les fondamentaux du projet personnalisé ou avoir bénéficié de la sensibilisation délivrée par le RéQua MS.

Objectifs

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

- Identifier le rôle et la place des différents acteurs ;
- Identifier les étapes du projet personnalisé (connaissance) ;
- Expliquer une ou plusieurs étapes de la démarche (compréhension) ;
- Appliquer les étapes de la démarche projet personnalisé.

Résultats attendus pour l'utilisateur

- Améliorer la prise en charge et en soins,
- Respecter les droits des usagers,
- Faciliter l'expression et la participation de l'utilisateur à son accompagnement.

Public visé

Tout professionnel de l'établissement en contact direct avec la personne accompagnée

Méthode

Formation présentielle

Lieu et planification

Sur site, à la demande

Pour aller plus loin :

Fiche pédagogique disponible dans le catalogue formation



ACCOMPAGNEMENT DES PROJETS PERSONNALISÉS EN ESMS

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

Pilote : Votre chargé de mission référent

Objectifs / résultats attendus pour l'adhérent

- Disposer d'un appui méthodologique pour mettre en œuvre le projet personnalisé ou évaluer l'organisation en place (audit organisationnel, EPP) ;
- Disposer d'outils adaptables (trames, procédure, fiche mission) ;
- Disposer d'outils de communication (fiches pratiques outils 2002-2)
- Organiser la mise en œuvre de projets personnalisés dans son établissement.

Résultats attendus pour l'utilisateur

- Améliorer la prise en charge et en soins,
- Respecter les droits des usagers,
- Faciliter l'expression et la participation de l'utilisateur à son accompagnement

Public visé

Tout professionnel associé et impliqué dans la démarche du projet personnalisé.

Méthode

- Accompagnement individualisé à la demande,
- Mise à disposition d'outils.

Lieu et planification

Sur site, à la demande



ANIMATEUR DE LA MÉTHODE « ACCOMPAGNÉ TRACEUR »

FORMATION INTER-ETABLISSEMENTS

Pilotes : Marion BERT-BONHOMME marion.bonhomme@requa.fr
Emmanuel SEHIER emmanuel.sehier@requa.fr
Paul TOVIEZON paul.toviezon@requa.fr

Prérequis :

Avoir la charge de la réalisation des accompagnés traceurs.

Objectifs

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

- Connaître les principes généraux de la démarche accompagné traceur
- Définir chaque étape de la méthode
- Identifier les outils en lien avec chaque étape
- Appliquer la méthode accompagné traceur avec une approche projet

Résultats attendus pour l'utilisateur

Avoir la possibilité d'associer une personne accompagnée à une méthode d'amélioration de la qualité de la prise en charge et lui permettre d'exprimer son expérience vécue lors d'un entretien avec des professionnels formés à la méthode de l'accompagné traceur.

Public visé

Tout professionnel en charge de de l'accompagné traceur (12 participants maximum)

Méthode

Formation présentielle

Lieu et planification

- 22/05/2025 à DIJON de 9h30 à 12h30
- 25/09/2025 à BESANCON de 9h30 à 12h30

Pour aller plus loin :

Fiche pédagogique disponible dans le catalogue formation



AIDE A LA MISE EN ŒUVRE D'ACCOMPAGNÉS TRACEURS

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISE

Pilotes : Votre chargé de mission référent

Objectifs / résultats attendus pour l'adhérent

- Bénéficier d'un accompagnement dans la réalisation des accompagnés traceurs ;
- Expérimenter l'une des trois méthodes d'évaluation du nouveau dispositif HAS.

La méthode " accompagné traceur " sera déployée de la façon suivante : formation des professionnels adhérents et déploiement pour l'ensemble des adhérents avec accompagnement.

Résultats attendus pour l'utilisateur

Pouvoir exprimer son ressenti sur l'accompagnement,

Public visé

Tout professionnel associé à l'accompagnement et professionnel impliqué dans la démarche qualité/gestion des risques
Personne accompagnée et/ou son entourage

Méthode

- Accompagnement individualisé à la demande

Lieu et planification

Sur site, à la demande



CHAPITRE 4 – PRÉVENTION DES RISQUES INHÉRENTS A LA VULNERABILITÉ DE LA PERSONNE ET A L'INSTITUTIONNALISATION



QUALITÉ ET SÉCURITÉ DE LA PRISE EN CHARGE MÉDICAMENTEUSE DANS LES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES MÉDICO-SOCIAUX

FORMATION INTER-ÉTABLISSEMENTS

Pilotes : Laurence GRANGERET laurence.grangeret@requa.fr
Claudine HOUDELETTE claudine.houdelette@requa.fr

Objectifs

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

- Identifier :
 - o les enjeux,
 - o les risques
 - o les Bonnes Pratiques

à toutes les étapes de la prise en charge médicamenteuse en établissement..

Résultats attendus pour l'utilisateur

Améliorer la prise en charge et la qualité des soins et sécuriser le circuit du médicament

Public visé

Médecins, soignants, responsables qualité, gestionnaires de risques, IDEC, cadre et tout professionnel intervenant dans le circuit du médicament.

Méthode

Formation présentielle

Lieu et planification

- 26/06/2025 à DIJON de 9h30 à 16h30
- 16/10/2025 à BESANCON de 9h30 à 16h30

Pour aller plus loin :

Fiche pédagogique disponible dans le catalogue formation



ATELIER D'ÉCHANGE SUR LES OUTILS DE SÉCURISATION DU CIRCUIT DU MÉDICAMENT EN ÉTABLISSEMENT MÉDICO SOCIAL

ATELIER D'ÉCHANGE

Pilote : Laurence GRANGERET laurence.grangeret@requa.fr

Objectifs/ résultats attendus

- Participer à un atelier de partage d'expérience ;
- Connaître les outils disponibles pour sécuriser le circuit du médicament.
- Retour d'expérience d'un établissement ayant travaillé sur la sécurisation de la prise en charge médicamenteuse

Résultats attendus pour l'utilisateur

Améliorer la qualité et la sécurité de la prise en charge médicamenteuse.

Public visé

Directeurs, responsables qualité, gestionnaire de risques, médecin, IDEC, cadre de santé et tout professionnel associé à la prise en charge médicamenteuse

Méthode

Atelier d'échange

Lieu et planification

- 18/03/2025 de 9h à 12h30 en visioconférence
- 09/12/2025 de 9h à 12h30 en visioconférence



UN RESEAU POUR REALISER DES AUDITS CROISES

GRUPE DE TRAVAIL

Pilotes : Clémence HELET clémence.helet@requa.fr

Laurence GRANGERET laurence.grangeret@requa.fr

Objectifs/ résultats attendus

- Construire un réseau d'auditeurs
- Bénéficier d'une coordination des besoins et ressources par le RéQua
- Créer avec les adhérents des outils permettant de mettre en œuvre des audits croisés
- Bénéficier d'un appui méthodologique pour déployer les audits croisés entre établissements

Résultats attendus pour l'adhérent

Bénéficier d'un regard extérieur sur ses pratiques

Public visé

Coordonnateurs de la gestion des risques associés aux soins, responsables qualité, gestionnaire de risques, et tout professionnel impliqué dans la démarche qualité/gestion des risques

Méthode

Groupe de travail

Lieu et planification

Selon le calendrier des audits et les besoins des auditeurs



CONSEILS/EXPERTISE POUR LA SÉCURISATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES DU CIRCUIT DU MÉDICAMENT

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

Pilotes : Laurence GRANGERET laurence.grangeret@requa.fr

Claudine Houdelette claudine.houdelette@requa.fr

Objectifs/ résultats attendus pour l'adhérent

- Bénéficier d'une aide à la sécurisation des pratiques professionnelles du circuit du médicament ;
- Disposer d'outils à la sécurisation des pratiques professionnelles du circuit du médicament ;
- Améliorer la qualité et la sécurité du circuit du médicament.

Résultats attendus pour l'usager

- Sécurisation de sa prise en charge médicamenteuse

Public visé

Directeurs, responsables qualité, gestionnaire de risques, médecin, IDEC, cadre de santé et tout professionnel associé à la prise en charge médicamenteuse

Méthode

- Accompagnement individualisé à la demande,
- Utilisation d'outils mis à disposition.

Lieu et planification

Sur site, à la demande



REPÉRER LA DOULEUR CHEZ LES PERSONNES ACCOMPAGNÉES COMMUNICANTES ET NON COMMUNICANTES

FORMATION SUR SITE

Pilotes : Sylvie BOUCARD sylvie.boucard@requa.fr
Emmanuelle FAVRE FELIX emmanuelle.favre-felix@requa.fr

Objectifs

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

- Utiliser les outils d'évaluation de la douleur selon les bonnes pratiques
- Choisir un outil d'évaluation de la douleur adapté au public accompagné.

Résultats attendus pour l'usager et ses proches

Permettre à l'usager d'être reconnu et écouté dans l'expression de sa douleur grâce à des outils d'évaluation de la douleur proposés par des professionnels formés à leurs utilisations

Public visé

Tout professionnel soignant

Méthode

Formation présentielle

Lieu et planification

Sur site à la demande

Pour aller plus loin :

Fiche pédagogique disponible dans le catalogue formation



CELLULE REGIONALE D'IDENTITOVIGILANCE

INSTANCE REGIONALE

Pilotes : Agence Régionale de Santé / RéQua / GRADeS
Contacts RéQua : Juliette VABRE juliette.vabre@requa.fr
Sylvie BOUCARD sylvie.boucard@requa.fr

Une **Cellule Régionale d'Identito Vigilance (CRIV)** a été mise en place par l'ARS BFC. Elle est l'**instance régionale sur le sujet** et exerce le rôle de comité et de cellule.

La **CRIV accompagne** le déploiement et l'appropriation de l'Identifiant National de Santé (INS) et du Référentiel National d'Identitovigilance (RNIV) qui fixe le niveau minimal d'exigences en termes de sécurité pour l'identification des usagers.

La CRIV est une instance régionale que vous pouvez solliciter pour des questions ou pour y participer.

Public visé

Responsable des systèmes d'information, médecin DIM, référent Identitovigilance de la structure, directeur.

Méthode :

Instance régionale

Lieu et planification

- 13/03/2025 de 14h à 15h30 en visioconférence
- 03/07/2025 de 14h à 15h30 en visioconférence
- 25/09/2025 de 14h à 15h30 en visioconférence
- 17/12/2025 de 14h à 15h30 en visioconférence

**AMELIORER LES PRATIQUES D'IDENTITOVIGILANCE PRIMAIRE ET SECONDAIRE**

Pilotes : Sandra TERRILLON sandra.terrillon@requa.fr
Marion BERT BONHOMME marion.bonhomme@requa.fr

Objectifs

- Sensibiliser les structures aux obligations en lien avec l'identitovigilance
- Disposer d'un appui terrain sur cette thématique grâce à des échanges inter-établissements
- Initier les établissements n'ayant aucune démarche engagée

Résultats attendus pour l'utilisateur et ses proches

Limiter les erreurs en lien avec l'identitovigilance

Public visé

Tous professionnels associés à l'identitovigilance (référént, administratifs et soins).

Méthode

Sensibilisation distancielle

Lieu et planification

En visioconférence

- 13/05/2025 de 14h à 15h30
- 20/05/2025 de 14h à 15h30
- 18/11/2025 de 14h à 15h30
- 25/11/2025 de 14h à 15h30

Pour aller plus loin :

Fiche pédagogique disponible dans le catalogue formation

CAMPAGNES REGIONALES DE MESURES 2025 - CHAMP MEDICO-SOCIAL

Thématiques	Janv	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
IPC : Prise en charge et prévention de la dénutrition	■											
IPC : Soins palliatifs et fin de vie		■										
IPC : Prescription médicamenteuse chez la personne âgée		■										
IPC : Pratiques liées à la contention physique passive		■										
IPC : Prévention et prise en charge des escarres						■						
IPC : Prise en charge de la douleur en EHPAD									■			
Campagne de mesures : satisfaction des usagers en SSIAD			■									
Campagne de mesures : satisfaction des usagers et de leur entourage en MAS, FAM et foyer de vie									■			
Campagne de mesures : satisfaction en SLD et en EHPAD (résidents et entourage)				■								

NOTRE ÉQUIPE

AYOUL Sylviane

Assistante gestionnaire Formations
Référénte handicap
requa-dijon@requa.fr

BARBIER Véronique

Chargée de mission Qualité
Responsable qualité en Santé
veronique.barbier@requa.fr

BOUCARD Sylvie

Chargée de mission Qualité
Diplôme d'IDE
Licence Gestion du risque infectieux associés aux soins
sylvie.boucard@requa.fr

BOUVET BURGAT Lisette

Psychologue du travail
DESS Psychologie clinique et Gérologie + DU Addictologie
requa-dijon@requa.fr

BERNARD Gwendoline-Fleur

Chargée de mission Qualité
M2 Analyse et Gestion des Politiques Sociales – spécialité vieillissement
gf.bernard@requa.fr

BERT-BONHOMME Marion

Chargée de mission Qualité
M2 Juriste Manager des Structures Sanitaires et Sociales (IFROSS)
marion.bonhomme@requa.fr

COUAILLIER Christophe

Chargé de mission Qualité
Master européen ingénierie et management de l'environnement
christophe.couaillier@requa.fr

Dr DAUCOURT Valentin

Conseiller scientifique et Chargé de mission Qualité
DESS Santé publique/DIU Evaluation de la qualité des soins/DU Statistiques
valentin.daucourt@requa.fr

DUCARME Marine

Directrice adjointe
Master 2 Ingénierie et Management de la Santé
marine.ducarme@requa.fr

Dr DUCHENE Juliette

Chargée de mission Qualité
Docteur en pharmacie
M2 Qualité et Gestion des risques en établissement de santé
juliette.duchene@requa.fr

FAVRE FELIX Emmanuelle

Chargé de mission Qualité
Diplôme d'IDE et CAFDES
emmanuelle.favrefelix@requa.fr

GIRAULT Charlotte

Juriste
DEA Droits de la Personne et Protection de l'Humanité
Maîtrise de Droit Public
requa-dijon@requa.fr

Dr GRANGERET Laurence

Chargée de mission Qualité
Docteur en pharmacie
DU Orthopédie
M2 Administration des entreprises
laurence.grangeret@requa.fr

GRILLOT Aurélie

Conseillère communication et Chargée de mission Qualité
DESS Management Hospitalier-Action sociale
aurelie.grillot@requa.fr

GUERGEN Lucie

Chargée de mission Qualité
M2 Eco-Conception de sites industriels
lucie.guergen@requa.fr

HELET Clémence

Chargée de mission Qualité
Licence pro qualité et sécurité alimentaire
clemence.helet@requa.fr

HUGUENOTTE Virginie

Chargée de mission Qualité
M2 Sciences Humaines et Sociales, mention Sociologie – Spécialité « Vieillesse et Société »
virginie.huguenotte@requa.fr

NOUVELOT Olivier

Directeur
M2 Management Qualité hygiène, sécurité, environnement
olivier.nouvelot@requa.fr

NZAOU MAVOUNGOU Dav de Valence

Chargé de mission Qualité
M2 Manager des risques
dd.nzaoumavougou@requa.fr

PERCHER Fanny

Chargée de mission Qualité
Licence professionnelle Management des organisations
fpercher@requa.fr

SEHIER Emmanuel

Conseiller partenariats/chargé de mission
M2 Politiques de Santé Publique et de sécurité sanitaire - Cadre de Santé
emmanuel.sehier@requa.fr

TERRILLON Sandra

Chargée de mission Qualité
Master 2 Humanités Numériques - Parcours Ingénierie des savoirs, cultures et santé
sandra.terrillon@requa.fr

THIAW SAMBOU Clarisse

Juriste
Doctorat Droit Privé - CAFERUIS
clarisse.thiaw-sambou@requa.fr

THOMET Hélène

Chargée de mission Qualité
M2 Qualité et Gestion des risques en santé
helene.thomet@requa.fr

TODESCHINI Laure

Assistante gestionnaire Ressources Humaines – Comptabilité - Finances
laure.todeschini@requa.fr

TOVIEZON Paul

Chargée de mission Qualité
M2 Management et Evaluation des Organisation de Santé
paul.toviezon@requa.fr

CONTACTS ET RENSEIGNEMENTS

RÉQUA

Site de Besançon :

26 rue Proudhon - 25000 BESANCON

Site de Dijon :

Site de La Chartreuse 1 Boulevard Chanoine Kir
21000 DIJON

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 Internet : www.requa.fr