



**CATALOGUE DES  
PROJETS**

**2020**

**Etablissements 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 2020 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 journées régionale et 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](http://www.requa.fr)

## STRUCTURE DU CATALOGUE

Le catalogue outils 2020 est décliné selon les cinq axes de l'évaluation interne, afin de faciliter la recherche des documents :

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

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 l'équipier mobile qualité en charge de l'établissement ou de la thématique.



**Formation** : proposées en intra ou inter-établissements, ces formations sont dispensées par une équipe de formateurs exerçant ou ayant exercé en établissement. Le RéQua est reconnu ODPC et référencé Datadock.



**Groupes de travail** : mener une réflexion ET/ou partager son expérience sur un projet afin de construire les outils adéquats. Ce travail nécessite la participation à au moins une réunion par an (présentielle ou par Visioconférence).



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

## SOMMAIRE

<b>CHAPITRE 1 – MANAGEMENT.....</b>	<b>7</b>
ACCOMPAGNEMENT A LA MISE EN ŒUVRE DE L'ÉVALUATION INTERNE .....	7
ACCOMPAGNEMENT A LA MISE EN PLACE OU L'ACTUALISATION DES OUTILS DE LA LOI N°2002-2 .....	7
ACCOMPAGNEMENT AU SUIVI DU PLAN D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ .....	8
SECRET PROFESSIONNEL, CONFIDENTIALITÉ ET DANGERS DES RÉSEAUX SOCIAUX.....	9
AMÉLIORER LA SÉCURITÉ PAR DES OUTILS DE COMMUNICATION .....	9
DEVENIR RÉFÉRENT QUALITÉ / GESTION DES RISQUES EN ÉTABLISSEMENT MÉDICO-SOCIAL.....	10
SAVOIR RÉALISER UN AUDIT EN INTERNE.....	10
ACCOMPAGNEMENT AU DÉPLOIEMENT DE CARTOGRAPHIES DES RISQUES.....	11
DÉFINITION D'UNE POLITIQUE QUALITÉ COMMUNE ENTRE PLUSIEURS ÉTABLISSEMENTS.....	11
MÉTHODES ET OUTILS QUALITÉ EN GROUPEMENT .....	12
AIDE AU DÉPLOIEMENT D'EPP SUR DE NOUVELLES THÉMATIQUES : PRISE EN CHARGE ET ACCOMPAGNEMENT	12
EPP TRANSMISSIONS ÉCRITES.....	13
ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES TRANSMISSIONS ORALES.....	13
INDICATEURS DE PRATIQUES CLINIQUES (IPC).....	14
ÉCOUTE ACTIVE : MIEUX SE CONNAÎTRE POUR MIEUX COMMUNIQUER.....	14
COMMUNIQUER AUPRES DES USAGERS ET DES PROFESSIONNELS SUR LA DÉMARCHE QUALITÉ .....	15
ATELIER PRATIQUE D'UTILISATION DU LOGICIEL COMM'ACT.....	15
SE PRÉPARER A LA COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE EN SITUATION DE TENSION .....	16
INTEGRATION D'UN NOUVEAU PROFESSIONNEL.....	16
ACCOMPAGNEMENT A LA MISE EN ŒUVRE D'UN SYSTÈME DE SIGNALLEMENT DES EI.....	17
DÉTECTION ET SIGNALLEMENT DES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES .....	17
ANALYSER LES EI : DE LA RÉCEPTION DE LA FICHE DE SIGNALLEMENT A LA COMMUNICATION DU PLAN D'ACTION .....	18
ANALYSE APPROFONDIE DES CAUSES D'UN ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLE (MÉTHODE ALARM) .....	18
ACCOMPAGNEMENT À L'ANALYSE APPROFONDIE DES CAUSES (MÉTHODE ALARM) .....	19
MISE EN ŒUVRE D'UN COMITÉ DE RETOUR D'EXPÉRIENCE (CREX) .....	19
ACCOMPAGNEMENT À LA MISE EN ŒUVRE D'UN COMITÉ DE RETOUR D'EXPÉRIENCE (CREX) .....	20
ATELIERS D'ÉCHANGES SUR LA MISE EN PLACE DES COMITÉS DE RETOUR D'EXPÉRIENCE (CREX).....	20
FICHES PARTAGE .....	21
<b>CHAPITRE 2 – EXERCICE DES DROITS INDIVIDUELS ET COLLECTIFS.....</b>	<b>22</b>
RECEPTEMENT ET ÉVALUATION DES RISQUES DE MALTRAITANCE .....	22
ACCOMPAGNEMENT A L'ANALYSE DE TÉMOIGNAGE D'USAGER : DES VIDÉOS POUR QUESTIONNER LES PRATIQUES...	23
LES SOINS SANS CONSENTEMENT.....	23
CONFIANCE, CONFIDENCE, CONFIDENTIALITÉ : SÉCURISER LE PARTAGE D'INFORMATION .....	24
AMÉLIORATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES INDIVIDUELLES THÉMATIQUE MALTRAITANCE.....	24
ÉVALUER UN ACCOMPAGNEMENT EN FAM ET FOYERS DE VIE PAR LA MÉTHODE DU RÉSIDENT TRACEUR .....	25
SATISFACTION DES JEUNES ET DE LEUR ENTOURAGE EN STRUCTURE D'HÉBERGEMENT HANDICAP ENFANT .	25
SATISFACTION DES USAGERS EN SSIAD.....	26
SATISFACTION DES USAGERS ET DE LEUR ENTOURAGE EN MAS, FAM ET FOYER DE VIE.....	26
SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISÉS EN SLD ET RÉSIDENTS EN EHPAD .....	27
ENQUÊTE D'INITIATIVES LOCALES D'IMPLICATION DES USAGERS .....	27

<b>CHAPITRE 3 – BESOINS ET ATTENTES / PERSONNALISATION DE L’ACCOMPAGNEMENT .....</b>	<b>28</b>
DÉMARCHE DE PROJET PERSONNALISÉ EN ÉTABLISSEMENT MÉDICO-SOCIAL -	
1ER MODULE : MISE EN ŒUVRE DU PROJET PERSONNALISÉ .....	28
DÉMARCHE DE PROJET PERSONNALISÉ EN ÉTABLISSEMENT MÉDICO-SOCIAL -	
2EME MODULE : RENFORCEMENT DES CONNAISSANCES ET REPONSES A DES PROBLEMATIQUES .....	28
IMPACT DE L’IMPLICATION DE L’USAGER DANS SON PROJET PERSONNALISÉ SUR L’ACCOMPAGNEMENT .....	29
COORDINATION DES PROFESSIONNELS INTERVANT DANS L’ANIMATION .....	29
APPROPRIATION DES RBPP RELATIVES A LA PRISE EN CHARGE DES ENFANTS ATTEINTS DE TROUBLES DU SPECTRE DE L’AUTISME .....	30
APPROPRIATION DES RECOMMANDATIONS « PREVENTION ET GESTION DES VIOLENCES ET DES COMPORTEMENTS-PROBLEMES » .....	30
EPP ADEQUATION DES INFORMATIONS TRANSMISES LORS DU TRANSFERT D’UN PATIENT/USAGER.....	31
<b>CHAPITRE 4 – PRÉVENTION DES RISQUES INHÉRENTS A LA VULNERABILITÉ DE LA PERSONNE ET A L’INSTITUTIONNALISATION .....</b>	<b>32</b>
AMÉLIORER LES PRATIQUES D’IDENTITOVIGILANCE PRIMAIRE ET SECONDAIRE .....	32
AMÉLIORER L’ORGANISATION ET LA SÉCURISATION DE L’IDENTIFICATION A TOUTES LES ÉTAPES DE LA PRISE EN CHARGE	32
QUALITÉ ET SÉCURITÉ DE LA PRISE EN CHARGE MÉDICAMENTEUSE DANS LES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES MS .....	33
MISE EN PLACE D’UNE CHAMBRE DES ERREURS EN EHPAD .....	33
REPÉRAGE DE LA DOULEUR CHEZ LES PERSONNES ACCOMPAGNÉES COMMUNICANTES ET NON COMMUNICANTES EN EHPAD ET SSIAD .....	34
<b>CHAPITRE 5 – ACCOMPAGNEMENT DE LA FIN DE VIE .....</b>	<b>35</b>
DROIT DES PATIENTS-RÉSIDENT EN FIN DE VIE EN EHPAD USLD .....	35
<b>CAMPAGNES REGIONALES DE MESURES 2020 – CHAMP MEDICO-SOCIAL.....</b>	<b>36</b>
<b>NOTRE ÉQUIPE .....</b>	<b>37</b>
<b>CONTACTS ET RENSEIGNEMENTS .....</b>	<b>38</b>

## CHAPITRE 1 – MANAGEMENT



### ACCOMPAGNEMENT A LA MISE EN ŒUVRE DE L'ÉVALUATION INTERNE

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

#### Objectifs/ résultats attendus

Pré requis : cet accompagnement est réalisé à partir des référentiels et outils développés par le RéQua.

Pour l'adhérent :

Disposer d'un appui méthodologique pour la mise en œuvre de la démarche d'évaluation interne, en bénéficiant :

- de supports d'aide à l'évaluation (guide méthodologique, référentiels...);
- d'une aide au cadrage et à la mise en œuvre de la démarche ;
- d'une aide à la définition et au suivi du programme d'amélioration de la qualité

#### Public visé

Encadrement, professionnels

#### Méthode

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

#### Lieu et planification

Sur site, à la demande



### ACCOMPAGNEMENT A LA MISE EN PLACE OU L'ACTUALISATION DES OUTILS DE LA LOI n°2002-2

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

#### Objectifs/ résultats attendus

Pour l'adhérent :

Etablissements adhérents avec EMQ :

- Disposer des trames pour mettre en place ou actualiser les outils de la loi 2002-2 et/ou ;
- Etre accompagné par un EMQ pour mettre en place ou actualiser les outils de la loi 2002-2.

Pour l'utilisateur : être informé de ses droits fondamentaux et les 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

I. MANA



## ACCOMPAGNEMENT AU SUIVI DU PLAN D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

### Objectifs/ résultats attendus

Pour l'adhérent :

Le Plan d'amélioration continue de la qualité est un document organisant la mise en place des actions définies dans le cadre des différents travaux de l'établissement (évaluations, analyse d'évènements indésirables, CPOM, ...). Il permet « de définir, [d'] organiser, [de] planifier et [de] mettre en place l'ensemble des moyens et méthodes pour atteindre les objectifs fixés. »

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 ;
- Evolutif au gré de la réglementation, des recommandations et des évaluations.;
- D'aide à la communication aux équipes et aux membres du CVS (bilan annuel).

Le RéQua propose une trame de PACQ adaptée et personnalisable selon les besoins de la structure et un accompagnement dans l'élaboration, la priorisation, le suivi et l'évaluation des actions d'amélioration.

Pour l'usager : améliorer en continu la qualité au sein de la structure d'accueil.

### 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



I. MANA





## SECRET PROFESSIONNEL, CONFIDENTIALITÉ ET DANGERS DES RÉSEAUX SOCIAUX

FORMATION INTER - ÉTABLISSEMENTS

### Objectifs/ résultats attendus

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

- Citer leurs obligations professionnelles pour garantir la confidentialité des informations relatives aux patients et aux familles ;
- Identifier les dangers des réseaux sociaux en lien avec leurs obligations (réserve, secret, discrétion professionnelle) ;
- Adopter une attitude e-responsable et de veiller à leur e-réputation et à celle de l'établissement/service employeur.

Pour l'utilisateur : respect des droits des usagers

### Public visé

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

### Méthode

Formation régionale

### Lieu et planification

04/02/2020 à Dijon de 14h00 à 17h00  
12/06/2020 à Besançon de 14h00 à 17h00

*Pour aller plus loin :*

*Fiche pédagogique disponible dans le catalogue formation*



## AMÉLIORER LA SÉCURITÉ PAR DES OUTILS DE COMMUNICATION

FORMATION INTER - ÉTABLISSEMENTS

### Objectifs/ résultats attendus

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

- Identifier les situations où il y a nécessité d'une communication structurée ;
- Appliquer quelques méthodes d'amélioration de la communication, soit entre les professionnels, soit entre les professionnels et les patients/résidents ;
- Expliquer à leurs collègues et aux patients/résidents l'importance de la communication pour garantir la sécurité du patient/résident.

Pour l'utilisateur :

Diminution de la survenue d'évènements indésirables ou d'insatisfactions en lien avec des défauts de communication

### Public visé

Médecins, cadres de santé, soignants, responsables qualité, gestionnaires de risques

### Méthode

Formation régionale

### Lieu et planification

17/09/2020 à Besançon

*Pour aller plus loin :*

*Fiche pédagogique disponible dans le catalogue formation*



I. MANA



## DEVENIR RÉFÉRENT QUALITÉ / GESTION DES RISQUES EN ÉTABLISSEMENT MÉDICO-SOCIAL

FORMATION INTER - ÉTABLISSEMENTS

### Objectifs/ résultats attendus

Pour l'adhérent :

- Décrire les étapes de la démarche qualité et gestion des risques ;
- Construire leur démarche qualité/ gestion des risques ;
- Définir et appliquer les principes de la gestion de projet ;
- Identifier les rôles de chacun dans la conduite de projet (pilote, équipe, personne ressource) ;
- Soutenir la mise en œuvre de la démarche qualité gestion des risques ;
- Choisir les outils de la démarche qualité et gestion des risques adaptés à leur structure/ mission ;
- Evaluer la démarche qualité/ gestion des risques ;
- Communiquer sur la démarche auprès des autres professionnels de l'établissement.

Pour l'usager : améliorer la qualité et la sécurité de la prise en charge.

### Public visé

Soignants, référents qualité, gestionnaires de risques, encadrement et tout professionnel des établissements médico-sociaux ayant une mission en rapport avec la qualité/gestion des risques et/ou sensibilisés à la thématique.

### Méthode

Formation territoriale de 2 jours .

### Lieu et planification

J1 : 06/10/2020 à Beaune de 9h30 à 16h30

J2 : 03/11/2020 à Beaune de 9h30 à 16h30

*Pour aller plus loin :*

*Fiche pédagogique disponible dans le catalogue formation*



## SAVOIR RÉALISER UN AUDIT EN INTERNE

FORMATION INTER - ÉTABLISSEMENTS

### Objectifs/ résultats attendus

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

- Choisir les thématiques à évaluer,
- Concevoir un audit (choisir la méthode, construire le plan d'audit),
- Réaliser un audit,
- Exploiter les résultats de l'audit,
- Adopter un comportement adapté au public interrogé.

### Public visé

Toute personne amenée à organiser un audit et / ou à y participer.

### Méthode

Formation inter-établissements de 2 jours.

### Lieu et planification

16 et 17/03/2020 à Dijon de 9h30 à 16h30

28 et 29/09/2020 à Besançon de: 9h30 à 16h30

*Pour aller plus loin :*

*Fiche pédagogique disponible dans le catalogue formation*





## ACCOMPAGNEMENT AU DÉPLOIEMENT DE CARTOGRAPHIES DES RISQUES

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

### 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.

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 choisis.

### Méthode

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

### Lieu et planification

Sur site, à la demande



## DÉFINITION D'UNE POLITIQUE QUALITÉ COMMUNE ENTRE PLUSIEURS ETABLISSEMENTS

GROUPE DE TRAVAIL

### Objectifs/ résultats attendus

- Disposer d'éléments clés nécessaires à l'élaboration d'une politique qualité commune entre plusieurs établissements, en tenant compte des spécificités de chacun ;
- Avoir une base de réflexion sur les questions à se poser pour construire et déployer une politique qualité commune ;
- Construire une politique qualité coordonnée entre les établissements et basée sur les parcours des patients.

### Public visé

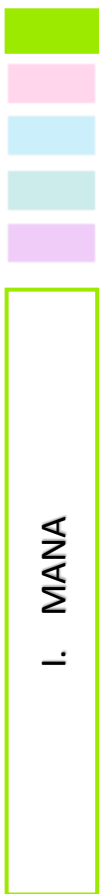
Directeurs, directeurs qualité, présidents CME, coordonnateurs de la gestion des risques associés aux soins, responsables qualité, gestionnaire de risques, tout professionnel associé au pilotage de la qualité au sein d'un groupement.

### Méthode

Groupe de travail régional avec adhérents.

### Lieu et planification

Besançon ou Dijon





## MÉTHODES ET OUTILS QUALITE EN GROUPEMENT

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISE

### Objectifs/ résultats attendus

Bénéficier 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 entre établissements : Bénéficier d'un accompagnement au déploiement d'une cartographie des risques liés au parcours des usagers ;
- Audits croisés : Bénéficier 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, 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,
- Utilisation d'outils mis à disposition.

### Lieu et planification

Sur site, à la demande



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

CAMPAGNE RÉGIONALE DE MESURE

### Objectifs/ résultats attendus

- Bénéficier d'une aide à l'élaboration de référentiels et d'outils pour la mise en œuvre d'Evaluations de Pratiques Professionnelles (EPP) relatives à la prise en charge et à l'accompagnement ;
- 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

Sur site, à la demande





## EPP TRANSMISSIONS ÉCRITES

CAMPAGNE RÉGIONALE DE MESURE

### Objectifs/ résultats attendus

Participer à une campagne régionale de mesure de l'EPP Transmissions Ecrites, permet à la fois de réaliser une évaluation des pratiques professionnelles des transmissions écrites en interne et de bénéficier d'une comparaison régionale.

### Public visé

Cadre supérieur de santé, Coordonnateur des soins, Cadres de santé, Chef de service, IDEC ;

### Méthode

Campagne de mesure

### Planification

De février à avril 2020. Envoi des résultats en juin 2020



## EVALUATION DE LA QUALITE DES TRANSMISSIONS ORALES

GROUPE DE TRAVAIL

### Objectifs/ résultats attendus

Réaliser une évaluation des pratiques professionnelles sur le thème de la transmission des informations : échanges oraux entre les professionnels.

Garantir la continuité des soins : bonne information au bon moment

- Créer un outil permettant d'évaluer l'organisation mise en place, la pratique des transmissions orales (2019-2020), à partir de la grille MANSER ou autre (choix du groupe), après adaptation de la grille.

### Public visé

Cadre supérieur de santé, Coordonnateur des soins, Cadres de santé, Chef de service, IDEC

### Méthode

Groupe de travail

### Planification

2<sup>nd</sup> semestre

ND





## INDICATEURS DE PRATIQUES CLINIQUES (IPC)

CAMPAGNE RÉGIONALE DE MESURE

### 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 ;
- 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 (EHPAD) ;
- Prévention et prise en charge des escarres (EHPAD) ;
- Prescription médicamenteuse chez la personne âgée (EHPAD) : campagne ouverte sur l'année entière (pas de calendrier de recueil imposé, le comparatif régional sera envoyé à chaque établissement en fin d'année).

### 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

Planification page 42

ND



## ÉCOUTE ACTIVE : MIEUX SE CONNAITRE POUR MIEUX COMMUNIQUER

FORMATION INTER - ÉTABLISSEMENTS

### Objectifs/ résultats attendus

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.

### 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 régionale de 2 jours.

### Lieu et planification

18 et 19/05/2020 à Dijon

*Pour aller plus loin :*

*Fiche pédagogique disponible dans le catalogue formation*





## COMMUNIQUER AUPRES DES USAGERS ET DES PROFESSIONNELS SUR LA DEMARCHE QUALITE

GROUPE DE TRAVAIL

### Objectifs/ résultats attendus

- Développer un outil permettant de construire une communication sur une action qualité, afin de remettre du sens dans la démarche qualité GDR
- Connaitre quelques méthodes/outils ludiques de communication.

### Public visé

Directions, encadrement, responsables qualité ou relation usagers, représentants des usagers

### Méthode

Groupe de travail

### Lieu et planification

Poursuite du groupe de travail initié en 2019



## ATELIER PRATIQUE D'UTILISATION DU LOGICIEL COMM'ACT

ATELIER PRATIQUE

### Objectifs/ résultats attendus

Prendre en main le logiciel Comm'Act, au travers de cas pratiques, pour communiquer de façon simple et ludique, un plan d'amélioration qualité.

### Public visé

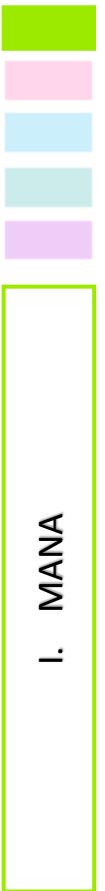
Tout responsable de projet qualité - gestion des risques amené à communiquer auprès des professionnels concernés par la mise en œuvre du plan d'action : responsable qualité-gestion des risques, cadre de santé, IDEC, tout pilote de projet qualité.

### Méthode

Atelier pratique inter établissement.

### Lieu et planification

14/05/2020 à Besançon de 9h30 à 12h30





## SE PREPARER A LA COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE EN SITUATION DE TENSION

COMMUNAUTE DE PRATIQUES

### Objectifs/ résultats attendus

- Développer un réseau de partage d'expérience autour de stratégies de communication institutionnelle mises en œuvre lors de situations en tension réelles.
- Favoriser l'identification de ressources locales et de bonnes pratiques

### Public visé

Professionnels assurant des fonctions de chargés de communication en établissement de santé, sur un poste dédié ou sur une mission spécifique

### Méthode

Communauté de pratiques

### Lieu et planification

Besançon ou accueil dans un établissement participant  
1<sup>er</sup> semestre 2020



## INTEGRATION D'UN NOUVEAU PROFESSIONNEL

GROUPE DE TRAVAIL

### Objectifs/ résultats attendus

- Favoriser le travail en équipe en améliorant l'accueil du nouveau salarié
- Construire un outil d'évaluation des compétences/connaissances en lien avec les situations à risque (exemple : utilisation lève malade, connaissance sur le risque infectieux...) des nouveaux salariés pour sécuriser la prise en charge des usagers.

### Public visé

Directeurs, cadres de santé, référent qualité, responsable RH, IDE, AS/AMP

### Méthode

Groupe de travail

### Lieu et planification

Besançon  
2<sup>nd</sup> semestre 2020

I. MANA





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

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

### Objectifs/ résultats attendus

Pour l'adhérent :

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 (éléments de définition de l'évènement indésirable, présentation de la procédure de l'établissement).

Pour l'usager :

- 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

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

### Lieu et planification

Sur site, à la demande



## DÉTECTION ET SIGNALEMENT DES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES

FORMATION INTER - ÉTABLISSEMENTS

### Objectifs/ résultats attendus

Pour le participant :

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,
- Comprendre le mécanisme de survenue d'un événement indésirable,
- Expliquer l'intérêt du signalement.

Pour l'usager :

- 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

Secteur sanitaire – Secteur médico-social.

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

### Lieu et planification

Secteur Médico-social

18/02/2020 à Besançon de 13h30 à 17h00

07/04/2020 à Chalon sur Saône de 13h30 à 17h00

24/03/2020 à Auxerre de 13h30 à 17h00

10/09/2020 à Dijon de 13h30 à 17h00

*Pour aller plus loin :*

*Fiche pédagogique disponible dans les catalogues formation et ERAGE*



I. MANA



## ANALYSER LES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES : de la réception de la fiche de signalement à la communication du plan d'actions

FORMATION INTER - ÉTABLISSEMENTS

### Objectifs/ résultats attendus

Pour le participant :

- Hiérarchiser les événements indésirables (EI) à partir du circuit de recueil ;
- Analyser un événement en utilisant la méthode appropriée (CREX avec grille ORION, Analyse approfondie des causes avec grille ALARM) ;
- Elaborer un plan d'actions correctives ;
- Expliquer à leur collègue l'intérêt de l'analyse d'un événement indésirable (EI) ou d'un événement précurseur ;
- Communiquer le plan d'actions et informer les usagers.

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

Secteur Médico-social.

Gestionnaires de risques, qualitiens, personnels d'encadrement (IDEC), médecins, pharmaciens.

### Lieu et planification

14/04/2020 à Besançon de 9h30 à 16h30

01/12/2020 à Dijon de 9h30 à 16h30

*Pour aller plus loin :*

*Fiche pédagogique disponible dans les catalogues formation et ERAGE*



## ANALYSE APPROFONDIE DES CAUSES D'UN ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLE (Méthode ALARM)

FORMATION SUR SITE

### Objectifs/ résultats attendus

Pour le participant :

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

- Connaître la méthodologie d'analyse,
- Expliquer à leurs collègues l'intérêt de l'analyse d'un événement indésirable,
- Analyser un événement indésirable grave en utilisant la méthode ALARM,
- Elaborer un plan d'actions corrective.

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

Secteur sanitaire – Secteur médico-social.

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.

### 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 (Méthode ALARM)

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

### Objectifs/ résultats attendus

Pour l'établissement :

- Bénéficier d'un accompagnement à la préparation et à la conduite de la séance d'analyse des causes profondes d'un évènement indésirable ;
- 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.

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

Secteur sanitaire – Secteur médico-social – Secteur Soins de Premiers Recours.  
Responsables qualité, gestionnaires de risques, professionnels exerçant sur les secteurs ou activités choisies.

### Lieu et planification

Sur site, à la demande

*Pour aller plus loin :*

*Fiche pédagogique disponible dans les catalogues formation et ERAGE*



## MISE EN OEUVRE D'UN COMITÉ DE RETOUR D'EXPERIENCE (CREX)

FORMATION SUR SITE

### Objectifs/ résultats attendus

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

- Choisir le circuit de recueil des évènements à analyser dans le cadre du CREX ;
- Analyser un évènement en utilisant la méthode ORION ;
- Structurer un comité de retour d'expérience au sein de leur établissement ;
- Elaborer un plan d'actions correctives ;
- Expliquer à leurs collègues l'intérêt de l'analyse d'un EI ou d'un précurseur.

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 EI associé aux soins.

### Public visé

Secteur sanitaire – Secteur médico-social.  
Gestionnaires de risque, qualiciens, 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

### Lieu et planification

Sur site, à la demande

*Pour aller plus loin :*

*Fiche pédagogique disponible dans les catalogues formation et ERAGE*



I. MANA



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

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

### Objectifs/ résultats attendus

Pré-requis :

- Avoir un circuit de signalement des événements indésirables ;
- Être volontaire pour faire partie d'un CREX et analyser des événements indésirables associés aux soins (EIAS).

Pour l'établissement :

- 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...).

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 EIAS.

### Public visé

Secteur sanitaire – Secteur médico-social.

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, soignants et professionnels non soignants.

### Lieu et planification

Sur site, à la demande

*Pour aller plus loin :*

*Fiche pédagogique disponible dans les catalogues formation et ERAGE*



## ATELIERS D'ÉCHANGES SUR LA MISE EN PLACE DES COMITÉS DE RETOUR D'EXPÉRIENCE (CREX)

ATELIER D'ÉCHANGE

### Objectifs/ résultats attendus

Pour l'établissement :

- Permettre aux établissements médico-sociaux de partager les bonnes pratiques suite à la mise en place d'un CREX ;
- Réaliser un bilan du déploiement des CREX dans les établissements médico-sociaux.

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

Secteur médico-social.

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

### Lieu et planification

05/05/2020 à Dijon de 14h00 à 17h00

26/06/2020 à Besançon de 14h00 à 17h00

Sous réserve de modification des lieux en fonction de la localisation des inscrits



I. MANA



## FICHES PARTAGE

PARATGE D'EXPÉRIENCE

### Objectifs/ résultats attendus

Bénéficier 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.

### Public visé

Secteurs sanitaire, médico-social ou soins de premiers recours

Tout professionnel.

### Méthode

A partir d'un cas fictif, une fiche est élaborée à partir de plusieurs prises en charge de patients au sein de la région.



### Modalité d'accès

Disponibles sur le site internet du RéQua



I. MANA

## CHAPITRE 2 – EXERCICE DES DROITS INDIVIDUELS ET COLLECTIFS



### RECENSEMENT ET ÉVALUATION DES RISQUES DE MALTRAITANCE

FORMATION SUR SITE

#### Objectifs/ résultats attendus

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

- Définir le néologisme de maltraitance ;
- Comprendre les causes d'apparition de la maltraitance ;
- Expliquer le contexte au sein de l'établissement (être capable pour la direction d'annoncer la politique de l'établissement concernant la maltraitance, ainsi que d'identifier ses problématiques internes) et démontrer les actions déjà menées ;
- Etablir le lien avec les événements indésirables et leurs analyses nécessaires ;
- Comprendre le sens et appliquer l'outil proposé en partageant une culture commune de la maltraitance.

#### Public visé

La formation se déroule en 2 temps :

Un premier temps de préparation :

Top management avec possibilité de présence de quelques membres du groupe de travail « maltraitance/bienveillance » qui aura pour mission de porter et promouvoir le projet et de déployer l'outil.

Un deuxième temps de formation :

Pour les professionnels de l'établissement : IDE, aides-soignants, ASH, personnels de l'animation, administratifs.... qui alimenteront l'outil.

#### Méthode

Formation sur site

#### Lieu et planification

A la demande

*Pour aller plus loin :*

*Fiche pédagogique disponible dans le catalogue formation*

II. EDIC



## ACCOMPAGNEMENT A L'ANALYSE DE TEMOIGNAGE D'USAGER : Des vidéos pour questionner les pratiques

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISE

### Objectifs/ résultats attendus

Pour les adhérents :

Objectif principal : favoriser l'introspection et améliorer les pratiques au quotidien des professionnels par l'analyse d'un témoignage filmé d'un usager.

Objectifs opérationnels : pour les professionnels soignants et non soignants

- Participer à une analyse d'un témoignage filmé d'un usager, qui présente une situation ressentie comme difficile au cours de son parcours de soin (dans un autre établissement que le leur) ;
- Analyser la probabilité de survenue au sein de l'unité, les barrières existantes et les défenses à développer pour éviter une telle situation ;
- Evaluer le niveau de maîtrise d'un risque dans un temps court, de façon collégiale et participative ;
- Identifier collectivement les points forts et définir les pistes de progrès si cet évènement arrivait dans leur service/établissement.

Pour l'usager : bénéficier de la dynamique commune de bientraitance mise en œuvre au sein de l'établissement/service, pour un accompagnement de qualité.

### Public visé

Tous personnels.

### Méthode

Accompagnement individualisé à la demande.

### Lieu et planification

Sur site, à la demande



## LES SOINS SANS CONSENTEMENT

FORMATION INTER - ÉTABLISSEMENTS

### Objectifs/ résultats attendus

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 visé

Directeurs d'établissement, médecins, cadres supérieurs, attachés d'administration hospitalière, cadres de santé, Infirmier(e)s, personnels administratifs, assistantes sociales, éducateurs, assistantes médico-administratives, agents du bureau des admissions, etc.

### Méthode

Formation régionale

### Lieu et planification

08/06/2020 à Besançon 9h00-12h00

04/12/2020 à Dijon 9h00-12h00

*Pour aller plus loin :*

*Fiche pédagogique disponible dans le catalogue formation*



II. EDIC



## CONFIANCE, CONFIDENCE, CONFIDENTIALITE : SÉCURISER LE PARTAGE D'INFORMATION

FORMATION SUR SITE

### Objectifs/ résultats attendus

Pour l'adhérent :

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 ;
- Adopter des réflexes, des automatismes, et des gestes simples pour améliorer la confidentialité ;
- Adapter sa pratique aux différents contextes inter et hors établissement.

Pour l'usager :

- 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 module de sensibilisation à destination des résidents/patients et des proches

### Méthode

Formation sur site

### Lieu et planification

Sur site, à la demande

*Pour aller plus loin :*

*Fiche pédagogique disponible dans le catalogue formation*



## AMÉLIORATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES INDIVIDUELLES THÉMATIQUE MALTRAITANCE

GROUPE DE TRAVAIL

### Objectifs/ résultats attendus

Pour l'adhérent :

- Disposer d'un/des outils d'évaluation sur une activité donnée (ici la toilette du résident), qui permette(nt) de questionner et analyser les pratiques individuelles des professionnels en termes de bientraitance/maltraitance ;
- Bénéficier d'une liste de critères permettant de réaliser une évaluation bienveillante quelle que soit la pratique choisie à évaluer ;
- Pour l'évaluateur : se positionner pour mener une évaluation qui soit bienveillante ;
- Pour l'évalué : connaître ses marges de progression en termes de pratiques bientraitantes, prendre conscience de la valeur de son travail ;
- Remettre du sens dans une pratique qui peut devenir routinière.

### Public visé

Cadres de santé , AS, ASH faisant fonction, IDE.

### Méthode

Groupe de travail territorial avec adhérents.

### Lieu et planification

Poursuite du groupe de travail 2019 sur Besançon



II. EDIC





## ÉVALUER UN ACCOMPAGNEMENT EN FAM ET FOYERS DE VIE PAR LA MÉTHODE DU RÉSIDENT TRACEUR

GROUPE DE TRAVAIL

### Objectifs/ résultats attendus

- Contribuer à la construction de la méthode de travail et à l'adaptation des outils avant mise en test dans un ou plusieurs établissements volontaires ;
- Contribuer à la préparation du dispositif de formation des acteurs.

### Public visé

Pour le groupe de travail : professionnels des établissements FAM et foyer de vie (équipe d'accompagnement et encadrement).

Pour la réalisation de l'évaluation : 1 animateur formé et l'équipe(s) prenant en charge le résident.

### Méthode

Groupe de travail régional avec adhérents.

### Lieu et planification

Site de Dijon ou Besançon (selon les inscriptions) - Second semestre 2020



## SATISFACTION DES JEUNES ET DE LEUR ENTOURAGE EN STRUCTURE D'HÉBERGEMENT HANDICAP ENFANT

GROUPE DE TRAVAIL

### Objectifs/ résultats attendus

Pour l'adhérent :

- Améliorer la qualité et la sécurité du parcours de l'utilisateur : mesurer la satisfaction des jeunes et de leur entourage concernant leur accompagnement en élaborant et utilisant un protocole d'enquête de satisfaction à destination des jeunes et de l'entourage ;
- Participer à une campagne régionale de mesure de la satisfaction avec une comparaison régionale.

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

Etablissements accompagnants des jeunes handicapés (IME, IMPro, CMPro, ITEP...).

### Méthode

Groupe de travail régional avec adhérents.

### Planification

Poursuite du groupe 2019 à Besançon





## SATISFACTION DES USAGERS EN SSIAD

MESURE

### 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.

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

Utilisation d'outils mis à disposition.

### Planification

Recueil des données tout au long de l'année par les établissements volontaires.  
Comparaison régionale restituée aux établissements participants en fin d'année.



## SATISFACTION DES USAGERS ET DE LEUR ENTOURAGE EN MAS, FAM ET FOYER DE VIE

MESURE

### 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.

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

Utilisation d'outils mis à disposition.

### Planification

Recueil des données tout au long de l'année par les établissements volontaires.  
Comparaison régionale restituée aux établissements participants en fin d'année.



II. EDIC



## SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISÉS EN SLD ET RESIDENTS EN EHPAD

MESURE

### Objectifs/ résultats attendus

Pour l'adhérent :

Participer à une campagne de mesure régionale de la satisfaction des patients hospitalisés en soins de longue durée et résidents en EHPAD, 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.

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

Utilisation d'outils mis à disposition.

### Planification

Recueil des données tout au long de l'année par les établissements volontaires. Comparaison régionale restituée aux établissements participants en fin d'année.



## ENQUÊTE D'INITIATIVES LOCALES D'IMPLICATION DES USAGERS

ENQUÊTE INTER REGIONALE

### Objectifs/ résultats attendus

- Recenser les démarches mises en œuvre par les professionnels pour faire participer les patients, les représentants d'utilisateurs, les utilisateurs... dans le système de santé
- Recueillir les différentes expériences déployées dans les établissements et valoriser les équipes et les structures engagées
- A l'issue de l'enquête, formaliser un retour d'expériences

### Public visé

Tout professionnel de santé souhaitant développer un projet d'évaluation (des pratiques professionnelles et )de l'expérience patient.

### Méthode

Enquête inter-régionale FORAP.

### Planification

1<sup>er</sup> semestre 2020



II. EDIC



## CHAPITRE 3 – BESOINS ET ATTENTES / PERSONNALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT



### DÉMARCHE DE PROJET PERSONNALISÉ EN ÉTABLISSEMENT MÉDICO-SOCIAL - 1er module : mise en œuvre du projet personnalisé

FORMATION SUR SITE

#### Objectifs/ résultats attendus

Pour l'adhérent :

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

- Décrire les étapes de mise en œuvre du projet personnalisé ;
- Identifier le rôle et la place des différents acteurs ;
- Expliquer le contenu et la mise en œuvre du projet personnalisé au résident et à son entourage ;
- Mettre en œuvre le projet personnalisé.

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 sur site MS.

#### Lieu et planification

À la demande

*Pour aller plus loin :*

*Fiche pédagogique disponible dans le catalogue formation*



### DÉMARCHE DE PROJET PERSONNALISÉ EN ÉTABLISSEMENT MÉDICO-SOCIAL - 2ème module : renforcement des connaissances et réponses à des problématiques

FORMATION SUR SITE

#### Objectifs/ résultats attendus

Pour l'adhérent :

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

- Co-construire le projet personnalisé avec les différents acteurs ;
- Analyser leur pratique concernant la démarche du projet personnalisé (place des acteurs, support, définition des objectifs et actions, organisation) à partir d'une évaluation de pratique professionnelle ;
- Identifier les problématiques et trouver des solutions adaptées.

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 sur site MS.

#### Lieu et planification

À la demande

*Pour aller plus loin :*

*Fiche pédagogique disponible dans le catalogue formation*





## IMPACT DE L'IMPLICATION DE L'USAGER DANS SON PROJET PERSONNALISÉ SUR L'ACCOMPAGNEMENT

GRUPE DE TRAVAIL

### Objectifs/ résultats attendus

Evaluer l'impact de l'implication du résident dans son projet personnalisé sur l'accompagnement réalisé, en incluant dans la réflexion la problématique des attentes de la famille et de l'entourage.

- Comprendre ce que l'utilisateur a intégré de la notion de projet personnalisé ;
- Mesurer la satisfaction de l'utilisateur au regard de l'implication sur son projet personnalisé ;
- Identifier des moyens pour évaluer l'atteinte des objectifs en fonction de l'implication du patient dans l'élaboration du projet ;
- Mesurer le lien entre implication du résident dans son projet et amélioration de la qualité de vie.

### Public visé

Représentants des usagers, professionnels engagés dans la démarche.

### Méthode

Groupe de travail régional avec adhérents.

### Lieu et planification

Lieu Besançon et Dijon en alternance  
Poursuite du groupe de travail initié en 2019, prochaine date le 13 mars 2020



## COORDINATION DES PROFESSIONNELS INTERVANT DANS L'ANIMATION

GRUPE DE TRAVAIL

### Objectifs/ résultats attendus

Pour l'adhérent :

Disposer d'outils pour améliorer la coordination des différents professionnels intervenant dans l'animation.

Ces outils auront pour but :

- D'identifier les activités à proposer pour mieux répondre aux besoins et attentes des résidents ;
- D'améliorer l'organisation et le suivi des activités.

Pour l'utilisateur : apporter une réponse optimale aux besoins et attentes des résidents en termes d'activités.

### Public visé

Tout professionnel participant à la coordination des activités proposées aux usagers

### Méthode

Groupe de travail régional avec adhérents.

### Lieu et planification

Besançon ou Dijon





## APPROPRIATION DES RBPP RELATIVES A LA PRISE EN CHARGE DES ENFANTS ATTEINTS DE TROUBLES DU SPECTRE DE L'AUTISME

GROUPE DE TRAVAIL

### Objectifs/ résultats attendus

- Donner du sens à l'utilisation de l'outil d'appui à l'évolution de l'offre médico-sociale accueillant et accompagnant des personnes avec troubles du spectre de l'autisme, proposé par la DGCS (cf. Instruction n° DGCS/SD3B/CNSA/2015/369 du 18 décembre 2015)
- Inscrire cet outil dans une démarche d'amélioration continue en complémentarité avec les autres outils qualité existants (évaluation interne, PACQ, EPP ...)

### Public visé

Tout professionnel associé à l'utilisation de l'outil et professionnel impliqué dans la démarche qualité/gestion des risques

### Méthode

Groupe de travail en associant les acteurs régionaux

### Lieu et planification

Besançon ou Dijon  
1<sup>er</sup> semestre 2020



## APPROPRIATION DES RECOMMANDATIONS « PREVENTION ET GESTION DES VIOLENCES ET DES COMPORTEMENTS-PROBLEMES »

GROUPE DE TRAVAIL

### Objectifs/ résultats attendus

- Construire, après une évaluation des attentes et des besoins des participants, des outils permettant :
  - o L'appropriation des recommandations sur la prévention et la gestion des violences et comportements-problèmes par les professionnels
  - o La mise en œuvre de ces recommandations dans la pratique quotidienne.
- Diminuer l'incidence et/ou les conséquences des violences ou comportements-problèmes.

### Public visé

Tout professionnel exerçant en établissement sanitaire ou médico-social accueillant des patients-résidents susceptibles de présenter des violences et/ou comportements-problèmes

### Méthode

Groupe de travail

### Lieu et planification

Dijon ou Besançon en fonction des inscriptions  
2<sup>nd</sup> semestre 2020



III. BAPA



## EPP ADEQUATION DES INFORMATIONS TRANSMISES LORS DU TRANSFERT D'UN PATIENT/USAGER

CAMPAGNES RÉGIONALES DE MESURE

### Objectifs/ résultats attendus

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

- Améliorer la qualité des informations transmises lors du transfert d'un patient entre établissements
- Evaluer la conséquence des écarts (événements indésirables associés aux soins) suite à une information inadéquate

### Public visé

Professionnels de santé des services adressant (MCO, SSR...) ou recevant des patients (SSR, SLD, EHPAD...), Responsables qualité, Gestionnaires de risques, Coordonnateurs de la gestion des risques associés aux soins.

### Méthode

Campagne de mesure

### Planification

Recueil de mars à octobre



III. BAPA

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



### AMÉLIORER LES PRATIQUES D'IDENTITOVIGILANCE PRIMAIRE ET SECONDAIRE

FORMATION SUR SITE

#### Objectifs/ résultats attendus

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

- Définir les étapes nécessaires pour mettre en place un dispositif sécurisant l'identification du patient ;
- Estimer les enjeux et l'impact sur la sécurité de la prise en charge ;
- Appliquer les règles d'identitovigilance.

#### Public visé

Tout professionnel au contact du patient/résident et/ou de son dossier : personnel administratif (Bureau des entrées, DIM), IDE, AS, médecin, personnel médico-technique et rééducateur, psychologue, ASH, brancardier...

#### Méthode

Formation sur site.

#### Lieu et planification

À la demande  
2 sessions annuelles maximum par établissement

*Pour aller plus loin :*

*Fiche pédagogique disponible dans le catalogue formation*



### AMÉLIORER L'ORGANISATION ET LA SÉCURISATION DE L'IDENTIFICATION A TOUTES LES ÉTAPES DE LA PRISE EN CHARGE

GROUPE DE TRAVAIL

#### Objectifs/ résultats attendus

Echanger sur les pratiques et développer des outils utiles pour mieux évaluer l'état des pratiques, les fragilités, et améliorer la participation du soignant comme du patient à cet élément fondamental de la sécurité des soins.

#### Public visé

Membre des cellules locales d'identitovigilance et référents identitovigilance adhérents RéQua.

#### Méthode

Groupe de travail régional avec adhérents

#### Lieu et planification

Besançon ou dans un établissement adhérent



IV. PRIVI





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

FORMATION INTER - ÉTABLISSEMENTS

### Objectifs/ résultats attendus

Pour l'adhérent : à l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier les enjeux, les risques et les Bonnes Pratiques liées à la prise en charge médicamenteuse en établissement d'hébergement personnes âgées et personnes handicapées ;
- Utiliser un outil d'autodiagnostic des risques sur l'ensemble de la prise en charge médicamenteuse ;
- Utiliser des supports de communication.

Pour l'usager : améliorer la prise en charge et la qualité des soins.

### Public visé

Médecins, pharmaciens, soignants, responsables qualité, gestionnaires de risques, encadrement et tout professionnel intervenant dans le circuit du médicament. Pour les accueils de jour, privilégier la participation de soignants intervenant à la fois en EHPAD et en accueil de jour.

### Méthode

Formation régionale.

### Lieu et planification

18/06/2020 à Dijon de 9h00 à 16h30  
19/11/2020 à Besançon de 9h00 à 16h30

*Pour aller plus loin :*

*Fiche pédagogique disponible dans le catalogue formation*



## MISE EN PLACE D'UNE CHAMBRE DES ERREURS EN EHPAD

GROUPE DE TRAVAIL

### Objectifs/ résultats attendus

Pour l'adhérent :

- Participer à la construction :
  - d'une banque d'erreurs en lien avec les bonnes pratiques,
  - d'un protocole de mise en œuvre d'une chambre des erreurs en EHPAD.
- Etre accompagné dans la mise en œuvre de cet outil.

Pour l'usager : améliorer la sécurité de la prise en charge des résidents.

### Public visé

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

### Méthode

Groupe de travail régional avec adhérents.

### Lieu et planification

1<sup>er</sup> semestre à Dijon



IV. PRIVI



## REPÉRAGE DE LA DOULEUR CHEZ LES PERSONNES ACCOMPAGNÉES COMMUNICANTES ET NON COMMUNICANTES EN EHPAD ET SSIAD

FORMATION SUR SITE

### Objectifs/ résultats attendus

Pour l'adhérent :

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.

Pour l'utilisateur : permettre à l'utilisateur 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 exerçant en EHPAD ou en SSIAD.

### Méthode

Formation sur site

### Lieu et planification

Sur site, à la demande

*Pour aller plus loin :*

*Fiche pédagogique disponible dans le catalogue formation*



IV. PRIVI

## CHAPITRE 5 – ACCOMPAGNEMENT DE LA FIN DE VIE



### DROIT DES PATIENTS-RÉSIDENT EN FIN DE VIE EN EHPAD USLD

FORMATION SUR SITE

#### Objectifs/ résultats attendus

Pour l'adhérent :

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 : procédure collégiale, soins palliatifs ;
- Identifier les bonnes pratiques émanant de la société française de soins palliatifs : réflexion éthique sur le sens du soin, obstination déraisonnable, nutrition et hydratation artificielle, sédation profonde et continue maintenue jusqu'au décès.

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, personnel administratif chargé de l'accueil des patients/résidents et des familles.

#### Méthode

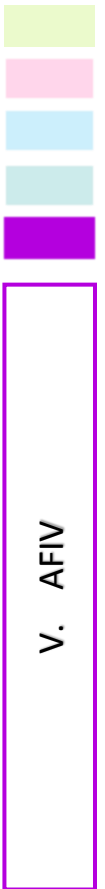
Formation sur site.

#### Lieu et planification

À la demande

*Pour aller plus loin :*

*Fiche pédagogique disponible dans le catalogue formation*



## CAMPAGNES REGIONALES DE MESURES 2020 – CHAMP MEDICO-SOCIAL

Thématiques	Janv	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
<b>IPC</b> : Prise en charge et prévention de la dénutrition en EHPAD												
<b>IPC</b> : Soins palliatifs et fin de vie en médico-social (dont EHPAD)												
<b>EPP</b> : Transmissions écrites												
<b>IPC</b> : Prescription médicamenteuse chez la personne âgée en EHPAD	Pas de période imposée de recueil : comparatif régional en fin d'année											
<b>IPC</b> : Pratiques liées à la contention physique passive en EHPAD												
<b>EPP</b> : Adéquation des informations transmises lors du transfert d'un patient/usager												
<b>IPC</b> : Prévention et prise en charge des escarres en EHPAD												
<b>IPC</b> : Prise en charge de la douleur en EHPAD												
<b>Satisfaction</b> des usagers en SSIAD	Pas de période imposée de recueil: comparatif régional en fin d'année											
<b>Satisfaction</b> des usagers et de leur entourage en MAS, FAM et foyer de vie	Pas de période imposée de recueil: comparatif régional en fin d'année											
<b>Satisfaction</b> des patients hospitalisés en SLD-EHPAD	Pas de période imposée de recueil: comparatif régional en fin d'année											

## NOTRE ÉQUIPE

### **AYOUL Sylviane**

**Assistante gestionnaire**

### **BARBIER Véronique**

**Equipier Mobile Qualité**

Responsable qualité en Santé

### **BOUCARD Sylvie**

**Chargée de mission**

Diplôme d'IDE

Licence Gestion du risque infectieux associés au soins

### **BERNARD Gwendoline-Fleur**

**Equipier Mobile Qualité**

M2 Analyse et Gestion des Politiques Sociales – spécialité vieillissement

### **BERT-BONHOMME Marion**

**Equipier Mobile Qualité**

M2 Juriste Manager des Structures Sanitaires et Sociales

### **BIRBAUD Cécile**

**Equipier Mobile Qualité**

DU Qualité Evaluation et Management de Projets dans les structures Sanitaires et Sociales

### **BORELLA Marie-Christine**

**Juriste médico-social**

Licence en droit

### **CHAMPEAUX Olivier**

**Manager Organisationnel**

### **COUAILLIER Christophe**

**Chargé de mission**

Master européen ingénierie et management de l'environnement

### **CHANEDIERAS Brigitte**

**Assistante gestionnaire**

### **CURIN Sylvie**

**Assistante gestionnaire**

### **Dr DAUCOURT Valentin**

**Conseiller scientifique et chargé de mission**

DESS Santé publique

DIU Evaluation de la qualité des soins

DU Statistiques

### **GRANGERET Laurence**

**Chargée de mission**

Docteur en pharmacie

DU Orthopédie

M2 Administration des entreprises

### **GRILLOT Aurélie**

**Chargée de mission et conseillère communication**

DESS Management Hospitalier-

Action sociale

Conseiller communication

### **GRISOT Céline**

**Equipier Mobile Qualité et coordinatrice ERAGE**

M2 Biologie et Santé – Gestion des risques infectieux et sanitaires

### **GUERGEN Lucie**

**Equipier Mobile Qualité et**

**Chargée de mission**

M2 Eco-Conception de sites industriels

### **HUGUENOTTE Virginie**

**Equipier Mobile Qualité**

M2 Sciences Humaines et Sociales, mention Sociologie – Spécialité « Vieillesse et Société »

### **MATHY Angélique**

**Equipier Mobile Qualité**

M2 Ingénieur Génie de Systèmes Industriels

### **SEHIER Emmanuel**

**Directeur**

M2 Politiques de Santé Publique et de sécurité sanitaire - Cadre de Santé

### **THOMET Hélène**

**Chargée de mission**

Master 2 Qualité et Gestion des risques en santé

### **VABRE Juliette**

**Chargée de mission**

Docteur en pharmacie

M2 Qualité et Gestion des risques en établissement de santé

### **VANDEN-HOECQ Hélène**

**Equipier Mobile Qualité et conseiller pédagogique**

M2 Ingénierie de la santé

Cadre de santé

Conseillère pédagogique

### **WELTER Bryan**

**Equipier Mobile Qualité**

M2 Sureté des Procédés industriels, Environnement et Qualité ISI

### **ZITTE Isabelle**

**Chargée de mission**

DESS Qualiticien – Responsable en gestion de la Qualité

### **Personnes ressources :**

#### **DALLA TORRE Angélique**

**Juriste**

DESS Droit Médical

#### **BOUVET BURGAT Lisette**

**Psychologue du travail**

DESS Psychologie clinique et Gérontologie + DU Addictologie

#### **GIRAULT Charlotte**

**Juriste**

DEA Droits de la Personne et Protection de l'Humanité  
Maîtrise de Droit Public

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