



**CATALOGUE DES
PROJETS**

2023

Etablissements sanitaires 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 2023 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 consultables sur le site internet du RéQua : www.requa.fr

STRUCTURE DU CATALOGUE

Le catalogue des projets 2023 est décliné selon les 3 chapitres du manuel de « Certification des établissements de santé pour la qualité des soins », afin de faciliter la recherche des projets :

- **CHAPITRE 1 - LE PATIENT**
- **CHAPITRE 2 - LES SOINS**
- **CHAPITRE 3 - L'ÉTABLISSEMENT**

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(s) chargé(s) de mission en charge de la thématique.



Formations : 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, 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 : sur les domaines de l'évaluation, la qualité ou la gestion des risques.

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 - LE PATIENT	8
DROITS DES USAGERS EN ETABLISSEMENT : MISE EN ŒUVRE DANS LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES	8
SOIGNER, SECURISER, RASSURER : LE SOIGNANT FACE AU DEVOIR D'INFORMATION DES PATIENTS ET DES FAMILLES.....	8
DYNAMISER L'EXPERIENCE PATIENT : SE FORMER A LA METHODE AMPPATI – NOUVEAU !	9
FORMER A L'OUTIL DE RECENSEMENT ET D'EVALUATION DES RISQUES DE MALTRAITANCE	10
LES SOINS SANS CONSENTEMENT : DE LA PREPARATION DE L'ADMISSION A LA SORTIE	12
CONSEIL / EXPERTISE JURIDIQUE SUR LES DROITS DES USAGERS – NOUVEAU !	12
DROITS DES USAGERS EN FIN DE VIE	13
SATISFACTION EN SLD ET EN EHPAD	14
REPÉRAGE DE LA DOULEUR CHEZ LES PERSONNES ACCOMPAGNÉES COMMUNICANTES ET NON COMMUNICANTES.....	15
CHAPITRE 2 – LES SOINS.....	16
CELLULE REGIONALE D'IDENTITOVIGILANCE	16
COMMUNAUTE DE PRATIQUES : AMELIORER ORGANISATION ET SECURISATION DE L'IDENTIFICATION A TOUTES LES ETAPES	17
AMELIORER LES PRATIQUES D'IDENTITOVIGILANCE PRIMAIRE ET SECONDAIRE	17
METHODE LUDIQUE D'APPROPRIATION DES RBPP COMPORTEMENTS PROBLEMES TROUBLES DU SPECTRE DE L'AUTISME.....	18
CAMPAGNE REGIONALE DE MESURE DE LA PERTINENCE DE L'ANTIBIOPROPHYLAXIE - COLLABORATION CPIAS ET OMEDIT BFC	19
AIDE AU DEPLOIEMENT D'EPP SUR DE NOUVELLES THÉMATIQUES RELATIVES A LA PRISE EN CHARGE ET A L'ACCOMPAGNEMENT	20
DEPLOIEMENT D'EVALUATION DE PRATIQUES PROFESSIONNELLES (EPP) SUR DES THEMATIQUES EXISTANTES	20
MESURES REGIONALES D'INDICATEURS DE PRATIQUES CLINIQUES (IPC).....	21
DISPOSITIF D'INCITATION FINANCIERE IFAQ ET AMELIORATION CONTINUE EN REGION– NOUVEAU !	22
CHAPITRE 3 – L'ÉTABLISSEMENT	23
ATELIER « LA POLITIQUE QUALITE ET SECURITE DES SOINS AUJOURD'HUI ? COMMENT L'ELABORER ? » – NOUVEAU !	23
ACCOMPAGNEMENT A L'ELABORATION D'UNE POLITIQUE QUALITE ET SECURITE COMMUNE AUX STRUCTURES D'UN GROUPEMENT	23
AUDITS CROISES – NOUVEAU !	24
ACCOMPAGNEMENT AUX METHODES ET OUTILS QUALITE AUX INTERFACES DU PARCOURS PATIENT	25
CYCLE DE FORMATION CULTURE SECURITE	26
AMELIORER LA SECURITE PAR DES OUTILS DE GESTION DES RISQUES EN EQUIPE	27
CAMPAGNE INTER REGIONALE DE MESURE DE LA CULTURE SECURITE – NOUVEAU !	28
DEPLOIEMENT DU PROGRAMME D'AMELIORATION CONTINUE DU TRAVAIL EN EQUIPE (PACTE) – NOUVEAU !	29
CONSEILS/EXPERTISE SUR LA PREPARATION A LA DEMARCHE DE CERTIFICATION – NOUVEAU !	30
ATELIER DE PARTAGE D'EXPERIENCE SUR LA CERTIFICATION – NOUVEAU !	30
ATELIER D'ÉCHANGES SUR LA METHODE DU TRACEUR CIBLÉ	31
AIDE A LA MISE EN ŒUVRE DE TRACEUR CIBLE EN ETABLISSEMENT DE SANTE	31
VISION+ : FAITES LE POINT SUR VOTRE DEMARCHE QUALITE ET SECURITE DES SOINS EN 1 JOUR	32
ACCOMPAGNEMENT AU DEPLOIEMENT DE CARTOGRAPHIES DES RISQUES	32
ANIMATEURS DE PATIENTS TRACEURS	33
AIDE A LA MISE EN ŒUVRE DE PATIENT TRACEUR EN ETABLISSEMENT DE SANTE	34
AIDE A LA DEFINITION D'UN PLAN D' ACTIONS APRES UNE NON CERTIFICATION OU UNE CERTIFICATION SOUS CONDITIONS	35
ÉCOUTE ACTIVE ET EMPATHIE DANS LES MÉTHODES QUALITÉ	35
SECRET PROFESSIONNEL, CONFIDENTIALITE : SECURISER LE PARTAGE D'INFORMATION	36
FAIRE LE POINT SUR LA GESTION DES EIAS.....	36
DÉTECTER ET SIGNALER LES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES	37
REALISER UNE ANALYSE APPROFONDIE DES CAUSES D'UN ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLE (METHODE ALARM)	38
ACCOMPAGNEMENT AU RECUEIL DE RECIT PATIENT LORS DE LA SURVENUE D'UN EIAS - NOUVEAU !	39
ACCOMPAGNEMENT À L'ANALYSE APPROFONDIE DES CAUSES (METHODE ALARM)	40
METTRE EN OEUVRE UN COMITÉ DE RETOUR D'EXPÉRIENCE (CREX)	41
ACCOMPAGNEMENT À LA MISE EN ŒUVRE D'UN COMITÉ DE RETOUR D'EXPÉRIENCE (CREX)	42
PEX SUR LES CREX : PARTAGE D'EXPÉRIENCE SUR LES COMITÉS DE RETOUR D'EXPÉRIENCE	42
ACCOMPAGNEMENT À LA MISE EN ŒUVRE D'UNE REVUE DE MORBI-MORTALITÉ (RMM)	43
CHALLENGE FORAP EIAS.....	43
PARTAGE D'EXPÉRIENCE - FICHES PARTAGE.....	44
JOURNÉES DES COORDONNATEURS DE LA GESTION DES RISQUES ASSOCIÉS AUX SOINS (CGRAS)	44

<i>CAMPAGNES REGIONALES DE MESURES 2023 - CHAMP SANITAIRE.....</i>	<i>45</i>
<i>NOTRE EQUIPE.....</i>	<i>46</i>
<i>CONTACTS ET RENSEIGNEMENTS.....</i>	<i>47</i>

CHAPITRE 1 - LE PATIENT



DROITS DES USAGERS EN ETABLISSEMENT : MISE EN ŒUVRE DANS LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

FORMATION SUR SITE ET INTER ETABLISSEMENTS

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

Objectifs/ résultats attendus

A l'issue du programme, les participants seront capables de :

- Identifier et expliquer les droits et obligations des usagers
- Identifier les situations les plus à risques
- Se questionner sur les modalités de mise en œuvre des droits des usagers dans la pratique quotidienne

Public visé

Tous les personnels sont concernés : médecins, sage-femmes, para médicaux, administratifs, en contact direct et habituel avec des patients et leur entourage.

Méthode

Formation territoriale (ou sur site le cas échéant)

Lieu et planification

23 février 2023 SSR Boucicaut à Chalon S/Saône 13h à 17h
04 avril 2023 à Dijon 9h à 13h
20 octobre 2023 à Besançon 9h à 13h
23 novembre 2023 à Joigny 9h à 13h
Ou sur site, à la demande

Pour aller plus loin :

Fiche pédagogique disponible dans le catalogue formation



SOIGNER, SECURISER, RASSURER : LE SOIGNANT FACE AU DEVOIR D'INFORMATION DES PATIENTS ET DES FAMILLES

FORMATION SUR SITE

Pilotes : Clarisse THIAW SAMBOU clarisse.thiaw-sambou@requa.fr
Cécile BIRBAUD cecile.birbaud@requa.fr

Objectifs / résultats attendus

A l'issue du programme, les participants seront capables de :

- Identifier les règles relatives au droit à l'information et consentement des patients
- Hiérarchiser les personnes ressources susceptibles de recevoir l'information
- Identifier les bonnes pratiques relatives à l'annonce d'un dommage associé aux soins
- S'interroger sur leurs pratiques

Public visé

Professionnels en contact direct et habituel avec des patients.

Méthode

Formation sur site à la demande

Lieu et planification

Sur site à la demande

Pour aller plus loin : Fiche pédagogique disponible dans le catalogue formation



DYNAMISER L'EXPERIENCE PATIENT : SE FORMER A LA METHODE AMPPATI – NOUVEAU !

NOUVEAU ! FORMATION INTER ETABLISSEMENTS

Pilotes : Sylvie BOUCARD sylvie.boucard@requa.fr
Hélène VANDEN-HOECQ h.vandehoecq@requa.fr

Objectifs / résultats attendus

A l'issue de la formation, les participants seront capables d'appliquer une méthode d'évaluation du ressenti du patient/personne accompagnée sur une partie de sa prise en charge, de manière à améliorer le vécu de celle-ci et de leur entourage.

Résultat pour l'utilisateur

Être entendu dans son expérience vécue

Public visé

Médecins, pharmaciens, soignants, responsable qualité, gestionnaire de risques, encadrement et tout professionnel des établissements de santé ou médico-sociaux.

Méthode

Formation présentielle

Lieu et planification

09 juin 2023 à Besançon

Pour aller plus loin : Fiche pédagogique disponible dans le catalogue formation



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

FORMATION SUR SITE

Pilotes : Virginie HUGUENOTTE virginie.huguenotte@requa.fr

Sylvie BOUCARD sylvie.boucard@requa.fr

Clarisse THIAW-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 et affirmer l'engagement
- 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/ résultats attendus

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

- Définir la maltraitance et 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
- Appliquer l'outil proposé en partageant une culture commune de la maltraitance

Résultats attendus pour l'utilisateur

- Améliorer la qualité de l'accompagnement en luttant contre les situations maltraitantes

Public visé

Groupe socle qui sera chargé de déployer l'outil : 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



ACCOMPAGNEMENT A UNE DEMARCHE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

Pilotes : Virginie HUGUENOTTE virginie.huguenotte@requa.fr
 Sylvie BOUCARD sylvie.boucard@requa.fr

Prérequis

- Information et engagement clair de la Direction
- 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
- 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 d' « Analyse de témoignages : établissements sanitaires et médico-sociaux »
- Outil auto-contrôle des pratiques
- Charte de bientraitance
- Jeu sur le chemin de la bientraitance

Formations disponibles :

- Formation à l'outil de recensement et d'évaluation des risques de maltraitance
- Formation « Lutter contre la Maltraitance : des témoignages pour questionner ses pratiques »
- Formation « droits des personnes accompagnées en ESSMS »
- Formation « 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



LES SOINS SANS CONSENTEMENT : DE LA PRÉPARATION DE L'ADMISSION À LA SORTIE

Pilote : Charlotte GIRAULT requa-dijon@requa.fr

Objectifs/ résultats attendus

À 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...)
- Identifier les principes directeurs de la préparation à l'admission en soins sans consentement des résidents en psychiatrie

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 présentielle

Lieu et planification

28 avril 2023 à Dole de 9h30 à 12h30

Pour aller plus loin :

Fiche pédagogique disponible dans le catalogue formation

FORMATION INTER - ÉTABLISSEMENTS



CONSEIL / EXPERTISE JURIDIQUE SUR LES DROITS DES USAGERS – NOUVEAU !

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

À la demande en distanciel

NOUVEAU – CONSEIL EXPERTISE



DROITS DES USAGERS EN FIN DE VIE

FORMATION SUR SITE

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

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.

Objectifs/ résultats attendus

- Convention signée entre l'établissement et l'EMSP, à défaut intervention possible de l'EMSP même sans la convention

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
- Identifier les bonnes pratiques émanant de la société française de soins palliatifs

Le programme souhaite favoriser une participation pluri-professionnelle

Pour l'utilisateur et ses proches

- Informer directement les usagers et leurs proches sur leurs droits
- Permettre aux usagers d'exprimer leurs souhaits relatifs à leur fin de vie
- Améliorer la prise en soins des personnes en 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

Méthode

Formation présentielle

Lieu et planification

Sur site, à la demande

Pour aller plus loin :

Fiche pédagogique disponible dans le catalogue formation



SATISFACTION EN SLD ET EN EHPAD

CAMPAGNE REGIONALE DE MESURE

Pilotes : Valentin DAUCOURT valentin.daucourt@requa.fr
Hélène VANDEN-HOECQ h.vandehoecq@requa.fr

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 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

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'accompagnement reçu par la structure

Public visé

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

Méthode

Utilisation d'outils mis à disposition.

Planification

La campagne de mesure aura lieu entre avril et juin 2023.
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.



REPÉRAGE DE LA DOULEUR CHEZ LES PERSONNES ACCOMPAGNÉES COMMUNICANTES ET NON COMMUNICANTES

FORMATION INTER-ÉTABLISSEMENTS

Pilote : Hélène VANDEN HOECQ : h.vandehoecq@requa.fr

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 leur utilisation

Public visé

Tout professionnel soignant

Méthode

Formation présentielle

Lieu et planification

07 avril 2023 à BESANCON

Pour aller plus loin :

Fiche pédagogique disponible dans le catalogue formation

CHAPITRE 2 – LES SOINS

CELLULE REGIONALE D'IDENTITOVIGILANCE

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. Elle se réunit 2 à 3 fois par an, est **pilotée par le département e-Santé de l'ARS, le RéQua et le GRADeS** (fusion d'EMOSIST et E-santé bourgogne). Les référents des établissements y participent en visioconférence (et en présentiel quand les mesures sanitaires restrictives seront levées

La CRIV accompagne le déploiement et l'appropriation de l'Identifiant National de Santé (INS) et du Référentiel National d'Identitovigilance (RNIV) qui se substitue à la charte régionale et qui fixe le niveau minimal d'exigences en termes de sécurité que toutes les parties prenantes doivent appliquer 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

Les dates de réunions et les actions d'information proposées par la CRIV sont précisées sur la page internet du RéQua



COMMUNAUTE DE PRATIQUES : AMELIORER L'ORGANISATION ET LA SECURISATION DE L'IDENTIFICATION A TOUTES LES ETAPES DE LA PRISE EN CHARGE

COMMUNAUTE DE PRATIQUES

Pilotes : Juliette VABRE juliette.vabre@requa.fr
Sylvie BOUCARD sylvie.boucard@requa.fr

Prérequis

Implication dans la cellule d'identitovigilance locale et connaissance des bonnes pratiques

Objectifs/ résultats attendus

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

Public visé

Membres des cellules locales d'identitovigilance et référents identitovigilance adhérents RéQua

Méthode : groupe de travail régional avec adhérents

Lieu et planification

Besançon ou accueil dans un établissement



AMELIORER LES PRATIQUES D'IDENTITOVIGILANCE PRIMAIRE ET SECONDAIRE

FORMATION SUR SITE

Pilotes : Juliette VABRE juliette.vabre@requa.fr
Sylvie BOUCARD sylvie.boucard@requa.fr

Objectifs/ résultats attendus

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

- Comprendre ce qu'est l'Identifiant National de Santé (INS) et appliquer les règles d'identitovigilance s'y référant
- Définir l'identitovigilance primaire et l'identitovigilance secondaire
- 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

Pour l'utilisateur

- Participation du patient
- Information du patient sur les dispositifs mis en œuvre dans la structure pour sécuriser son identification
- Sécurisation de la prise en charge du patient
- Usager informé, plus coopérant et participatif, moins stressé par les dispositifs utilisés. Sécurité de sa prise en charge améliorée

Public visé

Tout professionnel intervenant auprès du patient et/ou sur les dispositifs comportant son identité (personnel administratif, soignant, brancardier, personnel de l'animation, professionnel du plateau technique, personnel du service hôtelier/restauration...)

Méthode : formation présentielle

Lieu et planification

Sur site, à la demande

Pour aller plus loin : Fiche pédagogique disponible dans le catalogue formation



FORMATION A UNE METHODE LUDIQUE D'APPROPRIATION DES RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESIONNELLES SUR LES COMPORTEMENTS PROBLEMES A DESTINATION D'EQUIPES EXPERTES DANS LES TROUBLES DU SPECTRE DE L'AUTISME

Pilotes : Virginie HUGUENOTTE virginie.huguenotte@requa.fr
Hélène VANDEN-HOECQ h.vandehoecq@requa.fr

Prérequis

Connaitre les recommandations de bonnes pratiques professionnelles (RBPP) en matière d'autisme et en matière de comportements problèmes
S'engager à utiliser les outils estampillés RéQua pour la formation auprès des structures accueillantes des personnes souffrant de TSA

Objectifs/ résultats attendus

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

- Déployer au sein des structures la méthode choisie par le RéQua pour l'appropriation des RBPP Comportement problème (espace game)
- Identifier des méthodes d'appropriation de RBPP

Pour l'utilisateur

- Diminution des comportements problèmes et poursuite d'un accompagnement bienveillant de la part des professionnels grâce à une meilleure compréhension de ceux-ci

Public visé

Tout professionnel EMA, DATSA & CRA associé à la formation des professionnels en structure prenant en charge des personnes atteintes de TSA

Méthode

Formation

Lieu et planification

Site de BESANCON
23 février 2023
07 mars 2023
21 mars 2023



CAMPAGNE REGIONALE DE MESURE DE LA PERTINENCE DE L'ANTIBIOPROPHYLAXIE - COLLABORATION CPIAS BFC ET OMEDIT BFC

CAMPAGNE RÉGIONALE DE MESURE

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

Objectifs/ résultats attendus

- Disposer d'un appui méthodologique pour la mise en œuvre d'une revue de pertinence, incluant l'analyse des données et un comparatif régional permettant de se situer par rapport à des établissements similaires
- Améliorer la pertinence des prescriptions des antibiotiques dans le cadre des infections liées aux actes invasifs en lien avec les attendus de la nouvelle certification

Résultats attendus pour l'utilisateur

- Amélioration de la prise en charge en adéquation avec les recommandations des sociétés savantes
- Amélioration de la qualité, la sécurité et l'efficacité de ces prescriptions en limitant l'émergence de nouvelles résistances, en améliorant la sécurité du patient et si possible en diminuant le coût des prescriptions

Public visé

Etablissements sanitaires réalisant des interventions chirurgicales, adhérents ou non (collaboration CPIAS-OMEDIT)

Anesthésiste, chirurgien, infectiologue, hygiéniste, pharmacien, tout professionnel de santé souhaitant développer un projet d'évaluation de la pertinence de l'antibioprophylaxie

Méthode

Campagne régionale de mesure

Planification

Appel à candidature : avril 2023

Recueil des données en établissement : juin-novembre 2023

Analyse des résultats et envoi aux ES : décembre 2023



AIDE AU DEPLOIEMENT D'EPP SUR DE NOUVELLES THÉMATIQUES RELATIVES A LA PRISE EN CHARGE ET A L'ACCOMPAGNEMENT

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

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

Objectifs/ résultats attendus

- Bénéficiaire 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
- Bénéficiaire 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.
Utilisation d'outils mis à disposition

Planification
Sur site, à la demande



DEPLOIEMENT D'ÉVALUATION DE PRATIQUES PROFESSIONNELLES (EPP) SUR DES THÉMATIQUES EXISTANTES

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

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

Objectifs/ résultats attendus

- Disposer de méthodes et outils pour la mise en œuvre d'Évaluations de Pratiques Professionnelles au sein de votre établissement

Le RéQua vous accompagne par :

- La mise à disposition de référentiels EPP, comprenant des outils facilitant le recueil et la saisie des données
- L'analyse des données au niveau régional
- Une aide à l'interprétation des résultats

Une quarantaine de référentiels sont à disposition des établissements (cf. liste dans le catalogue Outils S), sur des thématiques variées, dont certaines sont en relation avec des enjeux de la nouvelle certification (pertinence des soins, engagement du patient) ou des critères impératifs (douleur, isolements et contentions, antibiophylaxie).

Public visé

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

Méthode

Utilisation d'outils mis à disposition

Planification
Sur site, à la demande



MESURES REGIONALES D'INDICATEURS DE PRATIQUES CLINIQUES (IPC)

CAMPAGNE RÉGIONALE DE MESURE

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

- **Prise en charge et prévention de la dénutrition (S et EHPAD)**
- **Pertinence du paracétamol par voie intraveineuse (S)**
- **Soins palliatifs et fin de vie (S et EHPAD)**
- **Prescription médicamenteuse chez la personne âgée (S et EHPAD)**
- **Pratiques liées à la contention physique passive (S et EHPAD)**
- **Prévention et prise en charge des escarres (S et EHPAD)**
- **Prise en charge de la douleur péri-opératoire en chirurgie ambulatoire(S)**
- **Prise en charge de la douleur péri-opératoire en chirurgie conventionnelle (S)**
- **Prise en charge de la douleur en médecine, SSR, HAD, psychiatrie, SLD et EHPAD (S et EHPAD)**
- **Préparation de la sortie du patient (S)**
- **Prescription des Concentrés de Globules Rouges (S)**

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 régionale de mesure

Planification

Cf. tableau de planification à la fin du catalogue



PARTAGE D'EXPERIENCE SUR LES BONNES PRATIQUES LIEES AUX IQSS ET AMELIORATION CONTINUE EN REGION – NOUVEAU !

NOUVEAU ! ATELIER ECHANGES

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

Objectifs/ résultats attendus

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

Public visé

Directeurs, responsables qualité, gestionnaires de risques,

Méthode

Atelier d'échanges

Planification

29 juin 2023 13h30 – 16h30

CHAPITRE 3 – L'ÉTABLISSEMENT



ATELIER « LA POLITIQUE QUALITE ET SECURITE DES SOINS AUJOURD'HUI ? COMMENT L'ELABORER ? » – **NOUVEAU !**

NOUVEAU ! ATELIER ECHANGES

Pilote : Hélène THOMET helene.thomet@requa.fr

Objectifs/ résultats attendus

- Bénéficier d'une présentation des outils à disposition pour élaborer une politique qualité et sécurité des soins commune aux structures d'un groupement
- Bénéficier de témoignages sur l'utilisation des outils
- Manipuler les outils
- Repérer les facteurs de réussite et les pré requis pour l'élaboration d'une politique qualité et sécurité

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 et de la sécurité des soins

Méthode

Atelier d'échanges

Lieu et planification

Journée du 16 juin 2023



ACCOMPAGNEMENT A L'ELABORATION D'UNE POLITIQUE QUALITE ET SECURITE COMMUNE AUX STRUCTURES D'UN GROUPEMENT

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISE

Pilote : Hélène THOMET helene.thomet@requa.fr

Prérequis

- Obtenir l'engagement de toutes les structures du groupement

Objectifs/ résultats attendus

Pour l'adhérent :

- Bénéficier d'un accompagnement à l'élaboration d'une politique qualité et sécurité des soins commune aux structures du groupement : 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, gestionnaires 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

**AUDITS CROISÉS – NOUVEAU !**

Pilotes : Clémence HELET clemence.helet@requa.fr
Laurence GRANGERET laurence.grangeret@requa.fr

Objectifs/ résultats attendus

- 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
- Bénéficier d'une coordination des besoins et ressources par le RéQua

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

30 janvier 2023 – 9h30 12h30

16 mars 2023 – 9h30 12h30

11 mai 2023- 9h30 12h30



ACCOMPAGNEMENT AUX METHODES ET OUTILS QUALITE AUX INTERFACES DU PARCOURS PATIENT

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

Coordonnateur : Hélène THOMET helene.thomet@requa.fr

Equipe : Hélène THOMET, Sylvie BOUCARD, Valentin DAUCOURT, Laurence GRANGERET, Aurélie GRILLOT, ERAGE

Objectifs/ résultats attendus

- Bénéficier d'un appui et accompagnement au déploiement d'outils et méthodes qualité, basés sur les parcours patients, à l'échelle d'un regroupement d'établissements
- Améliorer la qualité et la sécurité du parcours patient
- **Cartographies des risques aux interfaces d'un parcours patient entre établissements** : bénéficier d'un accompagnement au déploiement d'une cartographie des risques liés au parcours des patients (cadrage du projet, définition du périmètre, présentation des outils, animation de la première séance d'identification et de cotation des risques...)
- **Patients traceurs inter établissements** : bénéficier d'un accompagnement dans la réalisation d'un parcours « patient traceur » sur une filière entre plusieurs établissements (aide à la mise en place de la démarche, réalisation des entretiens avec le patient et l'équipe, aide à l'élaboration d'un plan d'actions)
- **Audits croisés** : bénéficier d'un accompagnement pour coordonner et organiser des audits internes croisés entre plusieurs établissements de santé
- **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



CYCLE DE FORMATION CULTURE SECURITE

Coordonnateur : Hélène THOMET helene.thomet@regua.fr

Objectifs généraux de ce cycle de formation

- Renforcer et faire vivre la Culture sécurité dans son établissement
- Prendre conscience de son rôle et du rôle de chacun dans le déploiement de la Culture sécurité
- Créer une synergie d'équipe pour la Culture sécurité

Vous retrouverez les objectifs spécifiques de chaque module dans les fiches pédagogiques correspondantes.

Public visé

Managers d'établissements (directeurs, présidents CME, directeurs des soins, directeurs qualité), managers de proximité (chefs de pôle ou de service, cadres de pôle ou de service), coordonnateurs de la gestion des risques associés aux soins, responsables qualité, gestionnaire de risques.

Méthode

Méthode active et expérientielle

Formation modulaire en blended-learning (présentielle et e-learning).

Ce cycle de formation comprend ainsi 10 modules, dont 2 modules e-learning et 2 modules optionnels, répartis sur une année, à raison d'un module (1/2 ou 1 journée) par mois.

Lieu et planification

Module 1: 02/03/2023 - DIJON ou BESANCON

Module 2: 06/04/2023 - DIJON ou BESANCON

Module 3: entre mai et août 2023

Module 4 : entre mai et août 2023

Module 6 : 01/06/2023 BESANCON

Module 5 : 04/05/2023 – DIJON

Module 7 : 07/09/2023 DIJON ou BESANCON

Module 8 : 05/10/2023 à DIJON ou BESANCON

Module 9 : 09/11/2023 à DIJON ou BESANCON

Module 10 : 07/12/2023 à DIJON ou BESANCON

Pour aller plus loin :

Fiche pédagogique disponible dans le catalogue formations



AMELIORER LA SECURITE PAR DES OUTILS DE GESTION DES RISQUES EN EQUIPE

FORMATION INTER-ÉTABLISSEMENTS

Pilotes : Hélène THOMET helene.thomet@requa.fr
Laurence GRANGERET laurence.grangeret@requa.fr

Objectifs/ résultats attendus

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

- Identifier les mécanismes de la gestion des risques
- Appliquer les méthodes de gestion des risques a priori (cartographie des risques) et a posteriori (CREX, analyse approfondie des causes d'un événement indésirable associé aux soins) et veiller à leur complémentarité
- Combiner les méthodes pour organiser la gestion des risques, définir les rôles et responsabilités des acteurs

Pour l'utilisateur

Prévenir le risque de survenue d'un événement indésirable.

Public visé

Médecins, pharmaciens, soignants, vigilants, responsable qualité, gestionnaire de risques, coordonnateurs de la gestion des risques associés aux soins, encadrement et tout professionnel des établissements de santé participant aux démarches de gestion des risques.

Méthode

Formation présentielle

Lieu et planification

J1 : 25 mai 2023 – DIJON ou BESANCON

J2 : 15 juin 2023 – DIJON ou BESANCON

Pour aller plus loin :

Fiche pédagogique disponible dans le catalogue formation



CAMPAGNE INTER REGIONALE DE MESURE DE LA CULTURE SECURITE – NOUVEAU !

NOUVEAU CAMPAGNE INTERREGIONALE DE MESURE

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

Objectifs/ résultats attendus

Evaluer le climat de sécurité des soignants au sein d'une unité, d'un pôle ou d'un établissement, en recueillant leur opinion sur les problèmes de sécurité des soins, les erreurs, et le signalement des événements indésirables.

Bénéficiaire :

- d'un accompagnement au lancement du projet en interne (objectifs, champ de la mesure)
- d'un outil d'enregistrement des questionnaires et d'analyse des résultats
- d'une aide à l'exploitation des résultats
- pour les adhérents RéQua uniquement, d'une aide au déploiement des actions si celles-ci sont intégrées au programme RéQua
- d'un comparatif régional permettant de vous situer par rapport à des établissements similaires ...)

Cette mesure peut être utilisée pour mesurer l'impact de différentes démarches qualité-gestion des risques (cycle de formation Culture sécurité, mise en œuvre des Rencontres sécurité, déploiement d'un projet PACTE...).

Public visé

- 1) **Professionnels concernés par le pilotage du projet :** Managers d'établissements (directeurs, présidents CME, directeurs des soins, directeurs qualité), managers de proximité (chefs de pôle ou de service, cadres de pôle ou de service), coordonnateurs de la gestion des risques associés aux soins, responsables qualité, gestionnaire de risques
- 2) **Professionnels concernés par la mesure :** tous les professionnels de santé participant aux soins des patients et exerçant en établissement sanitaire.

Méthode

Campagne interrégionale de mesure

Planification

Lancement fin 1^{er} semestre 2023



DEPLOIEMENT DU PROGRAMME D'AMÉLIORATION CONTINUE DU TRAVAIL EN ÉQUIPE (PACTE) – NOUVEAU !

NOUVEAU ! ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

Coordonnateur : Valentin DAUCOURT valentin.daucourt@requa.fr

Objectifs/ résultats attendus

Améliorer le travail en équipe (élément de la culture sécurité) dans un service/unité sélectionné(e) et sensibiliser les professionnels aux pratiques collaboratives autour de la qualité et de la sécurité des soins, en bénéficiant :

- d'une aide au diagnostic initial par la mesure de la culture sécurité et l'animation des séances de Crew Resource Management (CRM),
- d'une aide à la définition d'un plan d'actions,
- d'une aide au déploiement des actions si celles-ci sont intégrées au programme RéQua,
- d'une aide à l'évaluation de la démarche par une nouvelle mesure de la culture sécurité

Public visé

Ensemble des professionnels d'une équipe (en favorisant un niveau service ou unité)

Méthode

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

Lieu et planification

Sur site, à la demande



CONSEILS/EXPERTISE SUR LA PREPARATION A LA DEMARCHE DE CERTIFICATION – NOUVEAU !

NOUVEAU ! CONSEILS/EXPERTISE

Pilote : Valentin DAUCOURT valentin.daucourt@requa.fr

Objectifs/ résultats attendus

- Bénéficier de conseils et d'expertises sur le pilotage et le déploiement de la démarche qualité-sécurité de soins au regard des attendus de la certification
- Bénéficier d'outils d'aide à la transition entre la précédente certification et la nouvelle
- Bénéficier de conseils et d'expertises sur les démarches d'évaluation interne, notamment au regard des nouvelles méthodes d'investigation des experts-visiteurs

Public visé

Directeurs qualité, coordonnateurs de la gestion des risques associés aux soins, responsables qualité, gestionnaire de risques.

Tout professionnel associé et impliqué dans la préparation à la certification et à la démarche qualité/gestion des risques.

Méthode : conseils/expertise

Lieu et planification

A la demande



ATELIER DE PARTAGE D'EXPERIENCE SUR LA CERTIFICATION – NOUVEAU !

NOUVEAU ! ATELIER ECHANGES

Pilotes : Aurélie Grillot aurelie.grillot@requa.fr

Valentin DAUCOURT valentin.daucourt@requa.fr

Juliette.Vabre juliette.vabre@requa.fr

Objectifs/ résultats attendus

Participer à un atelier de partage d'expérience : échanger et mutualiser les bonnes pratiques de préparation à la visite de certification

Public visé

Directeurs, directeurs qualité, présidents CME, coordonnateurs de la gestion des risques associés aux soins, responsables qualité, gestionnaire de risques, tout professionnel associé à la démarche qualité/gestion des risques

Méthode

Atelier d'échanges

Planification

27 avril 2023 13h30 – 16h30



ATELIER D'ÉCHANGES SUR LA METHODE DU TRACEUR CIBLÉ

ATELIER ECHANGES

Pilote : Laurence GRANGERET laurence.grangeret@requa.fr

Objectifs/ résultats attendus

- Echanger sur la méthode et la place des traceurs ciblés dans la démarche qualité et sécurité des soins ainsi que dans la nouvelle certification

Pour l'utilisateur

Amélioration de la Qualité et Sécurité des soins

Public visé

Responsables qualité, gestionnaires de risques, coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins, directeur, président de CME, pilote de thématique, professionnels de santé

Méthode

Atelier d'échanges

Planification

23 mai 2023



AIDE A LA MISE EN ŒUVRE DE TRACEUR CIBLÉ EN ETABLISSEMENT DE SANTE

ACCOMPAGNEMENT

Coordonnateur : Laurence GRANGERET laurence.grangeret@requa.fr

Objectifs/ résultats attendus

Bénéficiaire d'un accompagnement dans la réalisation d'un traceur ciblé parmi les thèmes suivants :

- Gestion des évènements indésirables graves
- Accueil non programmé
- Transport intra-hospitalier des patients

Bénéficiaire des outils développés par la FORAP pour la réalisation en interne de Traceur ciblé sur les thèmes suivants :

- Circuit du médicament et des produits de santé
- Gestion des produits sanguins labiles
- Prévention des infections associés aux soins
- Prélèvement et greffe d'organes et de tissus

Pour l'utilisateur

Amélioration de la Qualité et Sécurité des soins

Public visé

Responsables qualité, gestionnaires de risques, coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins, directeur, président de CME, pilote de thématique, professionnels de santé

Lieu et planification

Sur site, à la demande



VISION+ : FAITES LE POINT SUR VOTRE DEMARCHE QUALITE ET SECURITE DES SOINS EN 1 JOUR

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

Coordonnateur : Aurélie GRILLOT aurelie.grillot@requa.fr

Objectifs/ résultats attendus

- Bénéficier d'un regard extérieur (professionnels du RéQua et/ou d'autres établissements) sur le pilotage, le déploiement et l'implication des professionnels dans la démarche qualité et sécurité des soins (QSS) par la rencontre de différents acteurs
- Apprécier le niveau de culture qualité et sécurité des soins
- Valoriser l'existant et exercer un levier sur la structuration, l'organisation et l'amélioration du système de management qualité et sécurité des soins
- **Cette méthode correspond à l'audit système, une des méthodes d'investigation des experts-visiteurs**

Public visé

Direction générale, Direction des Soins, Direction Qualité, président de CME, coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins (CGRAS), responsable qualité, gestionnaire de risque, équipe qualité, pilote et comité de pilotage de la thématique QSS, représentant des usagers, médecins et cadres de santé responsables de pôle ou des services/unités, professionnels des unités (médecins, infirmiers, aides-soignantes)

Méthode

Accompagnement individualisé à la demande

Lieu et planification

Sur site, à la demande



ACCOMPAGNEMENT AU DEPLOIEMENT DE CARTOGRAPHIES DES RISQUES

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

Pilote : Hélène THOMET helene.thomet@requa.fr

Objectifs/ résultats attendus

- 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 :

Amélioration de la qualité et de la sécurité des soins

Public visé

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

Méthode

Accompagnement individualisé à la demande

Lieu et planification

Sur site, à la demande



ANIMATEURS DE PATIENTS TRACEURS

FORMATION SUR SITE

Coordonnateur : Sylvie BOUCARD sylvie.boucard@requa.fr

Prérequis : La participation du responsable Qualité de l'Établissement est souhaitée pendant la formation

Objectifs/ résultats attendus

A l'issue du programme, les participants seront capables de :

- Définir la méthodologie utilisée dans le patient traceur
- Identifier les profils de patients pouvant faire l'objet de patient traceur au sein de leur établissement
- Appliquer la méthode du patient traceur
- Interpréter les résultats issus du patient traceur

De plus, cette approche permet de se préparer à la visite de certification.

Pour l'usager

- Avoir la possibilité d'associer un usager à une méthode d'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients et lui permettre d'exprimer son expérience vécue lors d'un entretien avec des professionnels formés à la méthode du patient traceur

Public visé

Le programme est destiné à l'ensemble des professionnels de santé et souhaite favoriser une participation pluriprofessionnelle : assistante sociale, cadres de santé, infirmiers, médecins, pharmaciens, psychologues, responsables qualité, sage-femmes

12 participants maximum

Lieu et planification

Sur site, à la demande

Pour aller plus loin :

Fiche pédagogique disponible dans le catalogue formation



AIDE A LA MISE EN ŒUVRE DE PATIENT TRACEUR EN ETABLISSEMENT DE SANTE

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

Coordonnateur : Sylvie BOUCARD sylvie.boucard@requa.fr

Objectifs/ résultats attendus

- Bénéficier d'un accompagnement dans la réalisation des « patients traceurs »

Première possibilité d'accompagnement : animation par le RéQua

- Bénéficier de la réalisation des « patients traceurs » par des professionnels du RéQua (aide à la mise en place de la démarche, réalisation des entretiens avec le patient et l'équipe et élaboration d'une synthèse)

Deuxième possibilité d'accompagnement : animation conjointe RéQua/établissement

Après avoir suivi la formation d'animateur de patient traceur dispensée par le RéQua :

- Se mettre en situation réelle d'animateur de la mise en œuvre de la méthode Patient traceur avec un professionnel du RéQua, en réalisant un patient traceur dans son établissement

2 accompagnements possibles par an / par établissement

Résultats attendus pour l'utilisateur

- Pouvoir exprimer son ressenti sur la prise en charge

Public visé

- Pour l'organisation de la démarche : Comité de pilotage Qualité / Certification, responsable qualité
- Pour la réalisation de parcours :
 - o Équipe(s) prenant en charge le patient
 - o Animateurs de parcours patient traceur de l'établissement (selon les modalités d'accompagnement)

Méthode

Accompagnement individualisé à la demande

Lieu et planification

Sur site, à la demande



AIDE A LA DEFINITION D'UN PLAN D' ACTIONS APRES UNE NON CERTIFICATION OU UNE CERTIFICATION SOUS CONDITIONS

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

Pilote : Valentin DAUCOURT valentin.daucourt@requa.fr

Objectifs/ résultats attendus

- Bénéficiaire d'un regard externe pour l'élaboration du plan d'actions suite à une non certification ou une certification sous conditions

Pour les établissements adhérents :

- Bénéficiaire de l'aide à la mise en place d'outils en lien avec les décisions en lien avec le champ d'activité et de compétence du RéQua

Public visé

Direction de l'établissement, Comité de pilotage Certification ou Comité de pilotage Qualité-Gestion des risques, gestionnaires de risques, pilotes de thématiques et professionnels concernés.

Méthode

Accompagnement individualisé à la demande

Lieu et planification

Sur site, à la demande



ÉCOUTE ACTIVE ET EMPATHIE DANS LES MÉTHODES QUALITÉ

FORMATION INTER - ÉTABLISSEMENTS

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

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

22 et 23/03/2023 à Dijon de 09h30 à 16h30
2^{ème} session en cours de planification sur le 2^{ème} semestre 2023

Pour aller plus loin :

Fiche pédagogique disponible dans le catalogue formation



SECRET PROFESSIONNEL, CONFIDENTIALITE : SECURISER LE PARTAGE D'INFORMATION

FORMATION SUR SITE

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

Objectifs/ résultats attendus

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

- Identifier les obligations professionnelles pour garantir la confidentialité des informations relatives aux patients
- Identifier une information à caractère secret
- Prendre conscience des réflexes, des automatismes, et des gestes simples pour améliorer la confidentialité
- S'interroger sur les pratiques dans les différents contextes inter et hors établissement y compris sur les réseaux sociaux

Pour l'utilisateur :

- Meilleure individualisation des prises en charge
- Respect du droit des usagers

Public visé

L'ensemble des professionnels de l'établissement y compris les agents administratifs et de service en lien avec les patients et leurs proches

Méthode

Formation sur site à la demande

Lieu et planification

Sur site à la demande

Pour aller plus loin :

Fiche pédagogique disponible dans le catalogue formation



FAIRE LE POINT SUR LA GESTION DES EIAS

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

Pilote : ERAGE erage@requa.fr

Objectifs/ résultats attendus

- Bénéficier d'un regard extérieur sur la maturité de votre système de gestion des EIAS
- Valoriser l'existant et exercer un levier sur l'amélioration de la qualité et de la culture sécurité des soins
- Identifier des actions pour construire un programme en lien avec les outils RéQua existants

Cette méthode permet d'inclure des éléments du traceur ciblé EIGS et des éléments d'audit système, méthodes d'investigation des experts-visiteurs sanitaires.

Public visé

Responsables qualité, gestionnaires de risques, coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins, directeur, président de CME, professionnels de santé

Lieu et planification

Sur site, à la demande



DÉTECTER ET SIGNALER LES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES

FORMATION E-LEARNING SUIVIE D'UNE CLASSE VIRTUELLE

Pilote : ERAGE erage@requa.fr

Objectifs/ résultats attendus

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

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 risques, qualité.

Méthode

- Classe virtuelle
- E-learning Classique

Lieu et planification

3 périodes d'ouverture du e-learning suivies de 3 classes virtuelles (l'après-midi) sur l'année

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 INTER 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/ résultats attendus

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 des actions correctives

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 médicotéchniques, médecins, pharmaciens, professionnels en charge des vigilances sanitaires

Lieu et planification

Sur site, à la demande

2 sessions régionales 01 juin 2023 à Besançon et Dijon de 09h30 à 13h00

Pour aller plus loin :

Fiche pédagogique disponible dans les catalogues formation et ERAGE





ACCOMPAGNEMENT AU RECUEIL DE RECIT PATIENT LORS DE LA SURVENUE D'UN EIAS - NOUVEAU !

NOUVEAU - 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 événement indésirable ou de sa gravité
- Amélioration de l'information lors de la survenue d'un événement 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





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

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

Pilote : ERAGE erage@requa.fr

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 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 »)

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





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

FORMATION SUR SITE ET INTER ETABLISSEMENTS

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/ résultats attendus

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...)

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

Gestionnaires de risques, 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

Lieu et planification

Sur site, à la demande

04 mai 2023 à Besançon et Dijon de 09h30 à 13h00

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

- 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 survenue d'un événement indésirable ou de sa gravité
- Amélioration de l'information lors de la survenue d'un EIAS

Public visé

Gestionnaires de risques, qualité, 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



ATELIER D'ÉCHANGE 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 évènements indésirables dans l'établissement.

Objectifs/ résultats attendus pour l'établissement

- Permettre aux professionnels de partager leurs expériences, bonnes pratiques et difficultés sur suite à la mise en place d'un CREX
- Permettre aux professionnels de partager leurs expériences sur des évènements analysés en CREX en lien avec une thématique choisie par les participants

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

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

Méthode

Atelier d'échanges en visio-conférence

Lieu et planification

20 janvier 2023 de 10h00 à 11h30

12 mai 2023 de 10h00 à 11h30

13 octobre 2023 de 10h00 à 11h30



ACCOMPAGNEMENT À LA MISE EN ŒUVRE D'UNE REVUE DE MORBI-MORTALITÉ (RMM)

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

Pilotes : Valentin DAUCOURT valentin.daucourt@requa.fr

Objectifs/ résultats attendus

Pour l'établissement :

- Bénéficier d'une aide à la structuration d'une RMM et d'un accompagnement à la mise en œuvre de la première séance de RMM (analyse des cas recensés à l'aide d'une méthode d'analyse systémique)
- Disposer d'outils : guide d'aide à la mise en place des RMM (avec modèle de règlement intérieur, outils d'aide à l'analyse, modèle de compte-rendu...)

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, cadres de santé, tout professionnel membre d'une RMM, responsable qualité, gestionnaire de risques, coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins.

Lieu et planification

Sur site, à la demande



CHALLENGE FORAP EIAS

CHALLENGE INTER-REGIONAL

Pilote : Céline GRISOT celine.grisot@requa.fr

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

Tous professionnels de santé

Méthode

Challenge inter-régional

Planification

Du 16 septembre 2022 à avril 2023



ND



PARTAGE D'EXPÉRIENCE - FICHES PARTAGE

PARTAGE D'EXPÉRIENCE

Pilote : ERAGE erage@requa.fr

Objectifs/ résultats attendus

- 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

Secteur sanitaire, médico-social et Soins premiers recours
Tout professionnel

Méthode

- Utilisation d'outils mis à disposition
- Partage d'expérience



Modalité d'accès :

Disponibles sur le site internet du RéQua



JOURNÉES DES COORDONNATEURS DE LA GESTION DES RISQUES ASSOCIÉS AUX SOINS (CGRAS)

ATELIER D'ÉCHANGE

Pilote : ERAGE erage@requa.fr

Objectifs/ résultats attendus

Lors des journées, les participants seront amenés à :

- Faire partie d'un réseau de CGRAS
- Se questionner sur les missions et le rôle des CGRAS
- Utiliser les outils de gestion des risques présentés en séances
- Disposer d'outils permettant le déploiement de la gestion des risques associés aux soins et de la culture sécurité des soins en établissement
- Participer à un atelier de partage d'expérience

Public visé

Coordonneurs de la gestion des risques associés aux soins, directeurs, directeurs qualité, présidents CME, responsables qualité, gestionnaires de risques.
Tout professionnel associé au déploiement de la culture de sécurité des soins.

Méthode

Atelier d'échange

Lieu et planification

16 et 17/10/2023 à Dijon de 9h30 à 16h30

CAMPAGNES REGIONALES DE MESURES 2023 - CHAMP SANITAIRE

Thématiques	Janv	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
IPC : Prise en charge et prévention de la dénutrition	■											
IPC : Pertinence du paracétamol par voie intraveineuse	■											
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 péri-opératoire en chirurgie ambulatoire						■						
IPC : Prise en charge de la douleur péri-opératoire en chirurgie conventionnelle							■					
IPC : Prise en charge de la douleur dans les autres services									■			
IPC : Qualité de la sortie du patient hospitalisé plus de 24h									■			
IPC : Prescription des Concentrés de Globules Rouges (CGR)										■		
EPP Mesure de la pertinence de l'antibioprophylaxie				■	■	■	■	■	■	■		
Campagne de mesures : Satisfaction en SLD et en EHPAD				■	■	■						
Campagne de mesures : Campagne inter régionale culture sécurité					■	■						

NOTRE EQUIPE

AYOUL Sylviane

Assistante gestionnaire

BARBIER Véronique

Chargée de mission Qualité

Responsable qualité en Santé

BERNARD Gwendoline-Fleur

Chargée de mission Qualité

M2 mention des Politiques Sociales – spécialité vieillissement

BERT-BONHOMME Marion

Chargée de mission Qualité

M2 Juriste Manager des Structures Sanitaires et Sociales (IFROSS)

BIRBAUD Cécile

Chargée de mission Qualité

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

BOUCARD Sylvie

Chargée de mission Qualité

Diplôme d'IDE
Licence Gestion du risque infectieux associés aux soins

COUAILLIER Christophe

Chargé de mission Qualité

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 Qualité

DESS Santé publique
DIU Evaluation de la qualité des soins
DU Statistiques

DEFRANCE Fidji

Chargée de mission Qualité

M2 Aliments, Microbiologie, Assurance Qualité

GRANGERET Laurence

Chargée de mission Qualité

Docteur en pharmacie
DU Orthopédie
M2 Administration des entreprises

GRILLOT Aurélie

Chargée de mission Qualité

DESS Management Hospitalier-Action sociale
Conseiller communication

GRISOT Céline

Chargée de mission Qualité

M2 Biologie et Santé – Gestion des risques infectieux et sanitaires

GUERGEN Lucie

Chargée de mission Qualité

M2 Eco-Conception de sites industriels

HELET Clémence

Chargée de mission Qualité

Licence professionnelle qualité et sécurité des aliments des produits biologiques et de santé

HUGUENOTTE Virginie

Chargée de mission Qualité

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

NOUVELOT Olivier

Manager Organisationnel

M2 Management-Qualité sécurité, environnement dans l'industrie et les services

NZAOU MAVOUNGOU Dav de Valence

Chargé de mission Qualité

M2 Manager des risques QHSE

SEHIER Emmanuel

Directeur

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

THIAW-SAMBOU Clarisse

Juriste

Doctorat droit privé

THOMET Hélène

Chargée de mission Qualité

Master 2 Qualité et Gestion des risques en santé

VABRE Juliette

Chargée de mission Qualité

Docteur en pharmacie
M2 Qualité et Gestion des risques en établissement de santé

VANDEN-HOECQ Hélène

Chargée de mission Qualité

M1 Ingénierie de la santé - Cadre de santé
Conseillère pédagogique

YODER Emilie

Chargée de mission Qualité

Qualificatrice
Diplôme d'études universitaires scientifiques et techniques, Gestion de production pour l'industrie pharmaceutique et cosmétique

BOUVET BURGAT Lisette

Psychologue du travail

DESS Psychologie clinique et Gérontologie + DU Addictologie

GIRAULT Charlotte

Chargée de formation

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