CATALOGUE DES FORMATIONS 2025

Etablissements adhérents

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
« ACTIONS DE FORMATION »

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*

Notre politique formation

Pour une réponse aux besoins de nos adhérents et en cohérence avec nos missions, les formations dispensées par le RéQua :

- visent à une appropriation des concepts et/ou méthodes nécessaires à la mise en place, l'effectivité et le suivi des démarches qualité et sécurité des soins par les professionnels

- sont proposées en cohérence avec les orientations triennales et font partie du programme de travail approuvé par les membres de l'assemblée Générale, établissements sanitaires ou médico sociaux et URPS

Pour être au plus proche de ses adhérents, le RéQua propose des formations inter-établissements sur l'ensemble de la région Bourgogne Franche-Comté ainsi que des formations sur site ou en e-learning.

Pour une qualité des dispositifs de formation, le RéQua s'engage à respecter les critères du référentiel national sur la qualité du processus mis en oeuvre concourant au développement des compétences.

Nos engagements et nos principes

Pour un ancrage de la formation dans les pratiques professionnelles quotidiennes, un développement des compétences individuelles et une performance collective au sein des établissements,

les formateurs privilégient et proposent:

- des objectifs centrés sur l'apprenant,

- des interactions au sein du groupe et avec le formateur,

- une pertinence dans l'alternance et la variété des modalités, méthodes et techniques pédagogiques proposées.

Pour une sécurité dans la formation et dans le respect des valeurs du RéQua, le formateur :

- garantit la discrétion et la confidentialité sur les informations relatives à l'établissement et aux situations particulières abordées,

- assure la sécurité des formés dans leur expression, leur réflexion et leur progression.

Nos ressources

Le RéQua assure la mobilisation et la coordination de toutes les compétences utiles autour du processus au travers de :

- Un comité scientifique,

- Un comité pédagogique,

- Une équipe pluri-professionnelle de formateurs ayant exercé en établissement sanitaire ou médico-social, et réalisant, au sein des établissements adhérents des missions d'accompagnement/conseil et expertise,

- Un référent handicap.

Notre démarche qualité

Le RéQua est habilité comme organisme de Formation Continue, est référencé DATADOCK, certifié Qualiopi et habilité ODPC.

Il met en place un système de management par la qualité en :

- améliorant la qualité de l'organisation des formations et des dispositifs de formation,

- développant le suivi de la performance par l'intermédiaire d'un tableau de bord.

DES ACTIONS AU PLUS PROCHE DES ADHÉRENTS

CHIFFRES CLÉS 2023

1659 **formés**

Score 90/100 **de satisfaction globale**

1354 **individus**

25 **sessions Inter-établissements**

94 **sessions sur site, en établissement**

13 **sessions Blended Learning**

2 **formations E-learning classique**

16 **formateurs**

318 **personnes sensibilisées**

31 **sessions sur site, en établissement**

COMMUNICATION

- Ce catalogue est soumis aux instances du RéQua et envoyé par mail aux adhérents et disponible sur le site du RéQua **www.requa.fr** et sur notre plateforme en ligne QUEOVAL-Formation rubrique « Online market ». Il est également diffusé auprès de la Direction Santé Publique de l'ARS.
- Les formations inter-établissements sont annoncées à tous les correspondants/référents RéQua et responsables formation des établissements adhérents, par l'intermédiaire de l'ACTUS FORMATION (périodicité mensuelle).

RECONNAISSANCE DU PROFESSIONNALISME DU REQUA

Qualiopi processus certifié

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
« ACTIONS DE FORMATION »

DATADOCKÉ

N° 1271 odpc

VOTRE DEMANDE

Vous êtes adhérent au RéQua vous avez accès aux formations dont le coût est inclus dans la contribution annuelle.

VOUS SOUHAITEZ PARTICIPER/INSCRIRE VOS AGENTS A UNE FORMATION INTER-ÉTABLISSEMENTS, E-LEARNING, BLENDED LEARNING OU DISTANCIELLE:

Le RéQua envoie par mail à tous ses contacts adhérents une ACTUS FORMATION mensuelle avec le lien de connexion direct vers notre plateforme :

QUEOVAL-Formation qui permettra à notre interlocuteur QUEOVAL de disposer de codes d'accès (extranet) afin de préinscrire ses agents (voir flyer interlocuteur QUEOVAL)

- **MODALITÉ INTER-ETABLISSEMENTS** :

-La formation aura lieu sous réserve que le nombre d'inscrits soit suffisant au regard des méthodes pédagogiques mobilisées.
- Clôture des inscriptions : 2 semaines avant la formation.
-Organisation logistique par le RéQua :

  - ***Site de Dijon*** : salle RéQua Groupe maximum 15 participants (sous réserve en fonction de l'évolution de la situation d'urgence sanitaire) – Accès prévu pour les personnes à mobilité réduite + place de stationnement réservée.
  - ***Site de Besançon*** : salle RéQua Groupe maximum de 15 participants (sous réserve en fonction de l'évolution de la situation d'urgence sanitaire) - Accès non prévu pour les personnes à mobilité réduite.
  - ***Site territorial*** *:* salle réservée dans un établissement du territoire concerné.

- **MODALITÉ E-LEARNING, BLENDED LEARNING OU DISTANCIEL** :

Le E-learning classique consiste à proposer une formation via le logiciel Queoval. Les formés (apprenants) se forment via les modules de façon autonome quand ils le souhaitent. Ils n'ont pas besoin de se déplacer dans un centre de formation ou bien d'avoir la présence d'un formateur.

Les Blended learning (mixte E-learning et présentiel) est une formation multimodale, avec présence ou non du formateur à une heure fixe ou définit sur une plateforme type teams ou dans un lieu physique. Cette formation peut être réalisée en inter ou intra, elle combine des séquences d'apprentissage présentielles et des séquences d'apprentissage à distance synchrone (en temps réel) et/ou asynchrone.

Le Distanciel (E-learning et classe virtuelle) est une formation qui peut être réalisée en inter ou intra, elle combine séquences d'apprentissage à distance synchrone (en temps réel) et asynchrone.

Les inscrits recevront par mail le lien de connexion vers notre plateforme QUEOVAL (extranet apprenant) ainsi leurs identifiants de connexion pour pouvoir réaliser la formation E-learning avec les modalités pratiques.

VOUS SOUHAITEZ BÉNÉFICIER D'UNE FORMATION PRÉVUE SUR SITE DANS LE CATALOGUE :

- **MODALITÉ SUR SITE, A LA DEMANDE** :

1. Préparation de la formation
   - S'adresser au chargé de formation de la thématique souhaitée, qui prendra en compte votre besoin : contenu adapté aux attentes de l'établissement et à la spécificité de celui-ci (date, lieu, horaires, contenu de la formation…) au regard de nos ressources, le chargé de formation s'engage à répondre au besoin/à la demande entre 2 et 12 mois,
   - Solliciter l'intérêt en interne des professionnels en leur transmettant le contenu pédagogique de la formation,
   - Organiser des groupes (effectifs mini/maxi à définir et/ou à définir avec le chargé de formation).

2. Organisation logistique par l'établissement
   - Prévoir une salle adaptée : matériel de vidéo projection, taille et disposition adaptée
   - Convoquer les participants
   - Envoyer la liste définitive des participants* à l'assistante formation 10 jours avant la formation

   *la formation aura lieu sous réserve que le nombre d'inscrits soit suffisant au regard des méthodes pédagogiques mobilisées.

Le cas échéant, nous pourrons envisager d'associer plusieurs établissements géographiquement proches pour organiser une **formation inter-établissements** dans un établissement qui accueillera les participants.
En cas de demandes trop nombreuses, le RéQua répondra aux demandes qui lui seront parvenues en premier.

ÉVALUATION DES FORMATIONS

- **MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA SATISFACTION**

  - Un questionnaire de satisfaction est à remplir par l'apprenant via son accès extranet QUEOVAL (codes d'accès envoyés par mail après la formation). L'apprenant disposera de son certificat de réalisation sur son extranet QUEOVAL.
  - Les résultats de la mesure de satisfaction des formations sur site sont communiqués, pour chaque séance, à l'interlocuteur QUEOVAL via son espace extranet et au formateur concerné.

- **MODALITÉS D'ÉVALUATION DES CONNAISSANCES ACQUISES**

  - L'évaluation des connaissances acquises est réalisée sur chaque formation. Celle-ci est réalisée selon l'une des modalités suivantes : questionnaire avant/après, bilan de positionnement via des entretiens, questions/réponses en cours de formation ou en intersessions.

- **POUR ALLER PLUS LOIN DANS VOTRE PROJET LES INDICATEURS D'IMPACT**

  - A l'issue de la formation, des indicateurs peuvent vous être proposés. Vous pourrez recueillir et traiter ceux-ci si vous souhaitez mesurer l'impact du projet que vous avez entrepris en lien avec la formation suivie.

A la fin de l'année, un bilan est réalisé pour prendre en compte les remarques et mettre en œuvre des actions correctives permettant une amélioration continue de nos dispositifs de formation.

SOMMAIRE

I. Formations dédiées au SECTEUR SANITAIRE

MODALITÉ : BLENDED LEARNING (MIXTE PRÉSENTIEL ET E-LEARNING)

Cycle de formation Culture sécurité 11

Module 1 : Du concept a la réalité : si la culture sécurité m'était contée 13
Module 2 : Développer la culture sécurité : un pour tous, tous pour elle ! 14
Module 3 : Communiquer mieux pour sécuriser plus : toutes ces choses qu'on ne s'est pas dites… (E-LEARNING) 15
Module 4 : Rencontres sécurité : appelez-moi le directeur (E-LEARNING) 16
Module 5 : Analyse approfondie des causes d'un évènement indésirable (méthode ALARM) 18
Module 6 : Mettre en œuvre un comité de retour d'expérience (CREX) 17
Module 7 : Comprendre les facteurs humains pour mieux les prévenir : pourquoi notre cerveau n'en fait qu'à sa tête ? 19
Module 8 : Arbre décisionnel pour une culture juste : errare humanum est, perseverare diabolicum 20
Module 9 : Prise en compte de la seconde victime et de sa problématique sous ses différents aspects, position institutionnelle et accompagnement des professionnels 21
Module 10 : Culture sécurité : une histoire sans fin dont nous sommes les héros 22

MODALITÉ : INTER-ÉTABLISSEMENTS

Dynamiser l'expérience patient : Se former à la méthode AMPPATI 23

MODALITÉ : INTER-ÉTABLISSEMENTS ET SUR SITE, A LA DEMANDE

Droits des usagers en établissement : mise en œuvre dans les pratiques professionnelles. 24
Animateurs de « patients traceurs » 25

MODALITÉ : SUR SITE, A LA DEMANDE

Améliorer les pratiques d'identitovigilance primaire et secondaire 26
Droit des usagers en fin de vie 27
Secret professionnel, confidentialité : sécuriser le partage d'information 28
Former à l'outil de recensement et d'évaluation des risques de maltraitance 29
Lutter contre la maltraitance : des témoignages pour questionner ses pratiques 30
Soigner, sécuriser, rassurer le soignant face au devoir d'information des patients 31

MODALITÉ : E-LEARNING

Rencontres sécurité : appelez-moi le directeur 32

Nouveauté

Devenir CGRAS Coordonnateur de la gestion des risques associes aux soins 33

II. Formations mixtes SECTEURS SANITAIRE ET MÉDICO-SOCIAL

MODALITÉ : INTER-ÉTABLISSEMENTS

Écoute active empathie : mieux communiquer avec le patient / personne accompagnée… 35

MODALITÉ : INTER-ÉTABLISSEMENTS ET SUR SITE, A LA DEMANDE

Mettre en œuvre un comité de retour d'expérience (CREX) – ERAGE 36

Réaliser une analyse approfondie des causes d'un évènement indésirable (méthode ALARM) – ERAGE 37

MODALITÉ : SUR SITE, A LA DEMANDE

Nouveauté

Réaliser une analyse approfondie des causes d'une erreur médicamenteuse selon la méthode REMED – ERAGE 38

MODALITÉ : E-LEARNING

Communiquer mieux pour sécuriser plus : toutes ces choses qu'on ne s'est pas dites… 39

Détecter et signaler les évènements indésirables – ERAGE 40

III. Formations dédiées au SECTEUR MÉDICO-SOCIAL

MODALITÉ : INTER-ÉTABLISSEMENTS

Animateurs de la méthode "Accompagné Traceur" 42

Qualité et sécurité de la prise en charge médicamenteuse dans les établissements et services MS 43

Droits des personnes accompagnées en ESSMS 44

MODALITÉ : SUR SITE, A LA DEMANDE

Donner du sens à la démarche qualité 45

Repérer la douleur chez les personnes accompagnées communicantes et non communicantes 46

Sécuriser le partage d'information dans la prise en charge des adultes : Confiance-Confidence-Confidentialité 47

Faire vivre le projet personnalise de la théorie à la pratique 48

Droit des patients-résidents en fin de vie en EHPAD USLD 49

Former à l'outil de recensement et d'évaluation des risques de maltraitance 50

Lutter contre la maltraitance : des témoignages pour questionner ses pratiques 51

MODALITÉ : BLENDED-LEARNING (MIXTE E-LEARNING ET PRÉSENTIEL)

Analyser les événements indésirables : de la réception de la fiche de signalement à la communication du plan d'actions) - ERAGE 52

Savoir réaliser un audit en interne 53

IV. Outils de sensibilisation SECTEURS SANITAIRE ET MÉDICO-SOCIAL

MODALITÉ : E-LEARNING

Nouveauté

Fondamentaux de la démarche Qualité sécurité : Différents modules à disposition 55

Calendrier formations SECTEUR SANITAIRE 56/58

Calendrier formations SECTEUR MEDICO-SOCIALES 59/61

NOTRE EQUIPE / LOI 493 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES (RGPD) 62/63

I. SECTEUR SANITAIRE

CYCLE DE FORMATION CULTURE SÉCURITÉ

Le RéQua propose un cycle de formation orienté sur le développement de la Culture sécurité.
La Culture sécurité est un concept multidimensionnel qui nécessite un réel engagement de la part du top management. Elle doit permettre la mobilisation de tous les professionnels de santé autour du problème de la sécurité des soins. Développer une forte Culture sécurité est un moyen de diminuer le nombre d'évènements indésirables associés aux soins.
La stratégie nationale de santé 2023-2033 souligne la nécessité de contribuer au développement de la Culture sécurité, en mettant en œuvre des méthodes de management favorables à la qualité de vie au travail, en renforçant l'écoute et le sens donné au travail, en développant le travail en équipe et en valorisant l'engagement, l'expression et l'initiative des équipes médicales et soignantes, et enfin en protégeant les déclarants d'un événement indésirable grave.
Les différentes mesures réalisées sur le niveau de Culture sécurité ont montré la marge de progression existante dans la majorité des établissements de santé. Le développement de la Culture sécurité nécessite une combinaison d'interventions et la participation de tous les acteurs. Les mesures déjà réalisées ont mis en exergue l'importance du soutien du management dans le déploiement de la Culture sécurité. Ce cycle de formation s'adresse ainsi en priorité au top management. Il vous donne l'occasion de vous interroger sur la démarche en place dans votre établissement et vous donne des clés pour l'améliorer.
Au travers des différents modules, vous découvrirez les principes et concepts de la Culture sécurité et les facteurs en faveur de son développement. Les différents cas pratiques et mises en situation vous permettront de manipuler les outils existants pour favoriser son développement. L'analyse de situations réelles vous permettra une application directe dans votre établissement. Ce cycle s'achèvera sur la définition d'un plan d'actions personnalisé pour votre structure.
L'amélioration d'une Culture sécurité est un projet à moyen et long terme. 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. Cette régularité vous permettra de vous imprégner des notions abordées, de les affiner progressivement afin de les transposer de manière concrète dans votre établissement. Cela permettra également la création d'une dynamique de groupe et le partage d'expériences entre les établissements participants.

Objectifs

- 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

Résultats attendus pour l'usager :
- Diminution du risque de survenu d'un événement indésirable ou de sa gravité

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.

SECTEUR SANITAIRE

Intervenant(s) : Professionnels de santé et gestionnaires de risques, psychologue du travail

Demande d'informations :
helene.thomet@requa.fr

Modalité(s) :

Blended Learning
(mixte E-learning et présentiel)

Durée totale : 36 h 30
dont travail inter sessions :
Entre modules 1 et 2 : 1h (pré requis pour venir au module 2)
Avant le module 8 : 2h
Avant le module 10 : 1h

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.

Conditions d'accès au cycle de formation Culture sécurité :
En s'inscrivant au cycle de formation Culture sécurité, le ou les professionnels de l'établissement s'engagent à suivre l'intégralité des modules (à l'exception des 2 modules optionnels). De plus, ils s'engagent à :
- Avoir le soutien exprimé de la direction générale pour participer à ce cycle de formation
- Réaliser les travaux intersessions nécessaires au bon déroulement du cycle
- Respecter la confidentialité des échanges ayant lieu au cours des différents modules
- Mettre en œuvre le plan d'actions d'amélioration défini à la fin du cycle pour le développement de la Culture sécurité adapté au contexte spécifique de son établissement

Contenu
- Décliné dans chaque module

Méthodes pédagogiques
Actives et expérientielles

Documents mis à disposition
- Décliné dans chaque module

	Intitulé	Durée	Contenu
Module 1	Du concept à la réalité : si la Culture Sécurité m'était contée	1/2 journée	Démarrez avec la définition et les concepts de la Culture Sécurité, ses modalités de mesure, les principaux résultats.
Module 2	Développer la Culture Sécurité : un pour tous, tous pour elle !	1/2 journée	Identifiez votre rôle et les interactions avec les autres professionnels dans la Culture Sécurité.
Module 3	Communiquer mieux pour sécuriser plus : toutes ces choses qu'on ne s'est pas dites…	E learining	Prenez en main différents outils pour améliorer la communication en équipe ou avec le patient.
Module 4	Rencontres sécurité : appelez-moi le directeur	E learining	Développez l'implication de la direction et du management auprès des équipes par la méthode des rencontres sécurité.
Module 5 *optionnel*	Analyse approfondie des causes d'un événement indésirable (Méthode ALARM)	1/2 journée	Révisez les étapes d'une analyse approfondie des causes d'un événement indésirable de la méthode ALARM grâce au nouveau plateau de jeu « PEEPITO. »
Module 6 *optionnel*	Mise en œuvre d'un Comité de Retour d'Expériences (CREX)	1/2 journée	Découvrez ou re découvrez le CREX au travers d'un serious game.
Module 7	Comprendre les facteurs humains pour mieux les prévenir : pourquoi notre cerveau n'en fait qu'à sa tête ?	1 journée	Appréhendez les facteurs humains et leurs mécanismes dans la survenue des événements indésirables associés aux soins .
Module 8	Arbre décisionnel pour une culture juste : errare humanum est, perseverare diabolicum	1/2 journée	Manipulez l'outil « Arbre décisionnel » permettant d'estimer le niveau de responsabilité d'un professionnel dans la survenue d'un événement indésirable grave.
Module 9	Prise en compte du professionnel comme seconde victime	1 journée	Abordez la problématique du professionnel « seconde victime », différenciez les enjeux collectifs et individuels
Module 10	Culture Sécurité : une histoire sans fin dont nous sommes les héros	1 journée	Evaluez votre organisation et les pratiques existantes, et définissez un plan d'actions concret en lien avec les priorités de votre établissement

MODULE 01 : DU CONCEPT A LA RÉALITE : SI LA CULTURE SECURITÉ M'ÉTAIT CONTÉE

Pré requis
Aucun

Objectifs
A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
- Expliquer le concept de la Culture sécurité
- Identifier les modalités de mesure de la Culture sécurité
- Identifier les méthodes et outils permettant d'améliorer la Culture sécurité

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.

Contenu
• Définition et dimensions de la Culture sécurité
• Modalités et outils de mesure de la Culture sécurité
• Principaux résultats du niveau de Culture sécurité observés dans les établissements de santé
• Place des méthodes et outils existants dans l'amélioration des dimensions de la Culture sécurité
• Travaux intersessions en vue du module suivant (recherche et analyse de documents internes) – durée prévisionnelle environ 1h

Méthodes pédagogiques
Méthode active et expérientielle
• Apport théorique
• Exercice collaboratif
• Exercice de manipulation de documents
• Questions - Réponses

Documents mis à disposition
• Diaporama de formation
• Outils de mesure de la Culture sécurité

SECTEUR SANITAIRE
(Cycle Culture sécurité)

Intervenant(s) : Qualiticiens gestionnaires de risques

Demande d'informations :
helene.thomet@requa.fr

Modalité(s) :

Inter-établissements

Présentielle

Durée : 3 h 30

Dates, lieux et horaires :

- 13/03/2025 à DIJON ou BESANCON
Selon les inscrits
de 09h30 à 13h00

Modes d'évaluation
• Questionnaire avant/après en début et fin de cycle
• Questions lors des modules suivants
• Satisfaction

Accessibilité :
Contacter notre référente handicap pour prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné
AYOUL Sylviane 03 80 42 55 40
requa-dijon@requa.fr

MODULE 02 : DEVELOPPER LA CULTURE SÉCURITÉ : UN POUR TOUS, TOUS POUR ELLE !

Pré requis
- Avoir suivi le module 1
- Avoir réalisé le travail intersession

Objectifs
A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
- Identifier leur rôle dans la Culture sécurité
- Prendre conscience des interactions avec les autres professionnels dans la Culture sécurité

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.

Contenu
• Retour sur les connaissances acquises lors du module 1
• Aspects règlementaires sur les missions de chacun dans le développement de la Culture sécurité
• Attendus des professionnels sur les rôles de chacun dans le développement de la Culture sécurité
• Analyse et ajustement des fiches de missions
• Application à une thématique de la gestion des risques

Méthodes pédagogiques
Méthode active et expérientielle
• Apport théorique
• Discussions et partage d'expériences
• Mises en situation en exercice interactif
• Questions - Réponses

Documents mis à disposition
• Diaporama de formation
• Règlementations sur les missions des différents acteurs

SECTEUR SANITAIRE
(Cycle Culture sécurité)

Intervenant(s) : Qualiticiens gestionnaires de risques

Demande d'informations :
helene.thomet@requa.fr

Modalité(s) :

Inter-établissements

Présentielle

Durée : 3 heures

Dates, lieux et horaires :

- 03/04/2025 à DIJON ou BESANCON
Selon les inscrits de 09h30 à 12h30

Modes d'évaluation
• Questions lors des modules suivants
• Satisfaction

Accessibilité :
Contacter notre référente handicap pour prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné
AYOUL Sylviane 03 80 42 55 40
requa-dijon@requa.fr

MODULE 3 : COMMUNIQUER MIEUX POUR SÉCURISER PLUS : TOUTES CES CHOSES QU'ON NE S'EST PAS DITES…

Pré requis
Aucun

Objectifs
A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
- Identifier et reconnaitre les situations où il y a nécessité d'une communication structurée
- Connaître quelques méthodes d'amélioration de la communication, soit entre les professionnels, soit entre les professionnels et les patients/résidents

Public visé
Tout professionnel exerçant en établissements de santé et médico sociaux.

Contenu
- Outils pour améliorer la communication en équipe ou avec le patient/résident :
  - o BRIEFING et DEBRIEFING : outil de synergie d'équipe
  - o SAED : outil pour structurer la communication entre professionnels
  - o LES TROIS « DIRE » : outil pour améliorer la communication entre les professionnels de santé et les usagers
- Choix des outils en fonction de situations données

Méthodes pédagogiques
- Apport théorique
- Quizz
- Supports vidéo

Documents mis à disposition
- Diaporama de formation
- Fiches descriptives des outils

SECTEUR SANITAIRE
(Cycle Culture Sécurité)

Intervenant(s) : Qualiticiens gestionnaires de risques

Demande d'informations :
valentin.daucourt@requa.fr;
helene.thomet@requa.Fr

Modalité(s) :

E-Learning classique*
**le E-Learning doit être réalisé obligatoirement sur notre plateforme LMS de manière individuelle*

Durée : 1 heure
(horaires libres)

Période :

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

Modes d'évaluation
- Quizz en fin de module e-learning
- Questions lors des modules suivants
- Satisfaction

Assistance technique :
Utilisation d'une plateforme LMS - possibilité de contacter Mme AYOUL Sylviane 03 80 42 55 40
requa-dijon@requa.fr

MODULE 4 : RENCONTRES SECURITÉ : APPELEZ-MOI LE DIRECTEUR

Pré requis
Aucun

Objectifs
A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
- Appliquer la méthode des rencontres sécurité permettant de développer l'implication de la direction et du management auprès des équipes pour améliorer la sécurité des patients

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, gestionnaires de risques.

Contenu
- Principes des rencontres sécurité
- Etapes de mise en œuvre des rencontres sécurité

Méthodes pédagogiques
- Apport théorique
- Quizz
- Etude de cas avec supports vidéo

Documents mis à disposition
- Diaporama de formation
- Guide et outils descriptifs de la méthode

SECTEUR SANITAIRE
(Cycle Culture Sécurité)

Intervenant(s) : Qualiticiens gestionnaires de risques

Demande d'informations :
helene.thomet@requa.fr

Modalité(s) :

E-Learning classique*
**le E-Learning doit être réalisé obligatoirement sur notre plateforme LMS de manière individuelle*

Durée : 1 heure
(horaires libres)

Période :

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

Modes d'évaluation
- Quizz avant-après lors du module e-learning
- Questions lors des modules suivants
- Satisfaction

Assistance technique :
Utilisation d'une plateforme LMS - possibilité de contacter Mme AYOUL Sylviane 03 80 42 55 40
requa-dijon@requa.fr

MODULE 5 : RÉALISER UNE ANALYSE APPROFONDIE DES CAUSES D'UN ÉVENEMENT INDÉSIRABLE (METHODE ALARM) - ERAGE

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

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

Résultats attendus pour l'usager :
- Diminution du risque de survenu d'un événement indésirable ou de sa gravité.
- Amélioration de l'information lors de la survenue d'un évènement indésirable associé aux soins

Public visé
Gestionnaires de risque, qualiticiens, 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.

Contenu
- Intérêt de l'analyse d'un événement indésirable
- Contexte réglementaire
- Méthodologie d'analyse des causes profondes, présentation de méthodes
- Définition d'un plan d'amélioration

Méthodes pédagogiques
Méthodes actives ou expérientielles
- Exposé magistral
- Questions - Réponses
- Remue-méninges
- Etude de cas : Simulation d'analyse par le jeu

Documents mis à disposition
- Diaporama de formation
- Support de formation/ 4 pages
- Guide d'analyse des causes profondes

SECTEUR SANITAIRE
(Cycle Culture Sécurité
module optionnel)

Intervenant(s) : Professionnels de santé et gestionnaires de risques

Demande d'informations :
helene.thomet@requa.fr

Modalité(s) :

Inter-établissements

Présentielle

Durée : 3 h 30

Dates, lieux et horaires :

- 15/05/2025 à DIJON de 09h30 à 13h
- 15/05/2025 à BESANCON de 09h30 à 13h

Modes d'évaluation
- Questionnaire avant/après
- Satisfaction

Accessibilité :
Contacter notre référente handicap pour prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné
AYOUL Sylviane 03 80 42 55 40
requa-dijon@requa.fr

MODULE 6 : METTRE EN ŒUVRE UN COMITÉ DE RETOUR D'EXPERIENCE (CREX) – ERAGE

Pré requis
- Connaitre la définition d'un évènement indésirable
- Différencier les événements graves et les événements précurseurs
- Connaitre 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
ou être inscrit au cycle de formation Culture Sécurité

Objectifs
A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
-Identifier les causes en utilisant la méthode ORION
-Décrire les préalables à la mise en place d'un CREX
-Décrire les étapes d'une réunion de CREX

Résultats attendus 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 évènement indésirable associé aux soins.

Public visé
Gestionnaires de risque, qualiticiens, 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.

Contenu
- Les étapes d'une méthode d'analyse (ORION®)
- Mise en situation : analyse d'un cas fictif*
- Préalables à la mise en place d'un CREX (structuration du CREX)
  - o Participants au CREX
  - o Circuit de recueil des événements à analyser
  - o Plan d'actions correctrices
  - o Fréquence et durée des réunions
- Organisation et déroulement d'une séance de CREX

Méthodes pédagogiques
Méthode active et expérientielle
- Résolution d'énigmes
- Etude de cas
- Briefing - Débriefing

Documents mis à disposition
- Diaporama de formation
- Support de formation (4 pages synthétiques)

Guide de mise en place de CREX et annexes

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…)

SECTEUR SANITAIRE
(Cycle Culture Sécurité
module optionnel)

Intervenant(s) : Professionnels de santé et gestionnaires de risques

Demande d'informations :
helene.thomet@requa.fr

Modalité(s) :

Inter-établissements

Présentielle

Durée : 3 h 30

Dates , lieux et horaires :

- 05/06/2025 à DIJON de 09h30 à 13h
- 05/06/2025 à BESANCON de 09h30 à 13h

Les premières analyses réalisées dans les établissements pourront être accompagnées par l'ERAGE (sur demande).
Les cas fictifs utilisés lors de la formation sur site sont adaptés à l'établissement.

Modes d'évaluation
- Questionnaire avant/après
- Satisfaction

Accessibilité :
Contacter notre référente handicap pour prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné
AYOUL Sylviane 03 80 42 55 40
requa-dijon@requa.fr

MODULE 07 : COMPRENDRE LES FACTEURS HUMAINS POUR MIEUX LES PRÉVENIR : POURQUOI NOTRE CERVEAU N'EN FAIT QU'A SA TÊTE ?

Pré requis
- Avoir suivi les 4 modules obligatoires précédents : modules 1 à 4 (les modules 5 et 6 sont optionnels)

Objectifs
A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
- Promouvoir des attitudes qui permettent de développer la Culture sécurité
  - o Reconnaître les facteurs humains dans la survenue des événements indésirables associés aux soins
  - o Différencier erreur humaine et événement indésirable
  - o Comprendre le mécanisme des facteurs humains
  - o Identifier des moyens de prévention pour limiter leurs conséquences

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, gestionnaires de risques.

Contenu
• Eléments de définition des facteurs humains
• Lien entre facteurs humains et erreur humaine
• Lien entre facteurs humains et survenue d'évènements indésirables associés aux soins
• Exemples de facteurs humains, leurs conséquences et pistes pour les éviter
• Importance du travail en équipe

Méthodes pédagogiques
Méthode active et expérientielle
• Apport théorique
• Support vidéo
• Analyse de cas à partir de situations réelles
• Questions - Réponses

Documents mis à disposition
• Diaporama de formation

SECTEUR SANITAIRE
(Cycle Culture sécurité)
Intervenant(s) : Qualiticiens gestionnaires de risques

Demande d'informations :
helene.thomet@requa.fr

Modalité(s) :

Inter-établissements

Présentielle

Durée : 6 heures

Date, lieu et horaires :

- 04/09/2025 à DIJON ou BESANCON
Selon les inscrits de 09h30 à 16h30

Modes d'évaluation
• Questions lors des modules suivants
• Satisfaction

Accessibilité :
Contacter notre référente handicap pour prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné
AYOUL Sylviane 03 80 42 55 40
requa-dijon@requa.fr

MODULE 08 : ARBRE DÉCISIONNEL POUR UNE CULTURE JUSTE : ERRARE HUMANUM EST, PERSEVERARE DIABOLICUM

Pré requis
- Avoir suivi les 5 modules obligatoires précédents : modules 1 à 4 et module 7 (les modules 5 et 6 sont optionnels)
- Avoir réalisé le travail intersession (test d'au moins un des outils présentés dans les modules e-learning 3 et 4)

Objectifs
A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
- Expliquer les notions de culture juste et équilibrée
- Prendre conscience du rôle du manager dans la culture juste
- Appliquer l'outil Arbre décisionnel permettant d'estimer le niveau de responsabilité d'un professionnel dans la survenue d'un événement indésirable grave

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, gestionnaires de risques.

Contenu
• Concepts et définitions de la culture juste et équilibrée
• Rôle du manager dans la culture juste
• Présentation de l'outil « Arbre décisionnel »

Méthodes pédagogiques
Méthode active et expérientielle
• Apport théorique
• Discussions et partage d'expériences
• Mises en pratique à partir de scénarii
• Questions - Réponses

Documents mis à disposition
• Diaporama de formation
• Outil Arbre décisionnel

SECTEUR SANITAIRE
(Cycle Culture sécurité)

Intervenant(s) : Qualiticiens gestionnaires de risques

Demande d'informations :
helene.thomet@requa.fr

Modalité(s) :

Inter-établissements

Présentielle

Durée : 3 heures

Date, lieu et horaires :

- 02/10/2025 à DIJON ou BESANCON
Selon les inscrits de 09h30 à 12h30

Modes d'évaluation
• Questions lors des modules suivants
• Satisfaction

Accessibilité :
Contacter notre référente handicap pour prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné
AYOUL Sylviane 03 80 42 55 40
requa-dijon@requa.fr

MODULE 09 : PRISE EN COMPTE DE LA SECONDE VICTIME ET DE SA PROBLEMATIQUE SOUS SES DIFFERENTS ASPECTS. POSITION INSTITUTIONNELLE ET ACCOMPAGNEMENT DES PROFESSIONNELS

Pré requis
Avoir suivi les 6 modules obligatoires précédents : modules 1 à 4 et 7 et 8 (les modules 5 et 6 sont optionnels)

Objectifs
A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
- Connaitre la problématique de la seconde victime et les circonstances de survenue d'un événement indésirable grave
- Différencier les enjeux institutionnels et individuels
- Identifier les attitudes possibles entre déclaration et dissimulation

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, gestionnaires de risques.

Contenu
• « De l'annonce d'un dommage à l'accompagnement des professionnels » : Enjeux institutionnels et individuels
• Notion de culture juste
• Quelle conséquence pour la personne concernée ?
• Questionnements et peurs : différentes situations possibles
• Traumatisme psychique et Accompagnement des professionnels

Méthodes pédagogiques
Méthode active et expérientielle
• Apport théorique
• Support vidéo
• Analyse de cas à partir de situations réelles
• Questions - Réponses

Documents mis à disposition
• Diaporama de formation

SECTEUR SANITAIRE
(Cycle Culture sécurité)
Intervenant(s) : Qualiticiens gestionnaires de risques, psychologue du travail

Demande d'informations :
helene.thomet@requa.fr

Modalité(s) :

Inter-établissements

Présentielle

Durée : 6 heures

Date, lieu et horaires :

- 06/11/2025 à DIJON de 09h30 à 16h30

Modes d'évaluation
• Questions lors des modules suivants
• Satisfaction

Accessibilité :
Contacter notre référente handicap pour prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné
AYOUL Sylviane 03 80 42 55 40
requa-dijon@requa.fr

MODULE 10 : CULTURE SÉCURITÉ : UNE HISTOIRE SANS FIN DONT NOUS SOMMES LES HEROS

Pré requis
- Avoir suivi les 7 modules obligatoires précédents : modules 1 à 4 et modules 7 à 9 (les modules 5 et 6 sont optionnels)
- Avoir réalisé le travail intersession (test de l'arbre décisionnel)

Objectifs
A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
- Evaluer son organisation pour le déploiement de la Culture sécurité
- Définir ses engagements pour améliorer la Culture sécurité

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, gestionnaires de risques.

Contenu
• Rappels des éléments clés des modules de formation
• Evaluation de l'organisation et des pratiques existantes pour faciliter le déploiement de la Culture sécurité dans leur établissement
• Définition d'un plan d'actions concret en lien avec les priorités de leur établissement pour un démarrage rapide

Méthodes pédagogiques
Méthode active et expérientielle
• Discussions et partage d'expériences
• Analyse de situations réelles
• Questions - Réponses

Documents mis à disposition
• Grille d'évaluation

SECTEUR SANITAIRE
(Cycle Culture sécurité)

Intervenant(s) : Qualiticiens gestionnaires de risques

Demande d'informations :
helene.thomet@requa.fr

Modalité(s) :

Inter-établissements

Présentielle

Durée : 6 heures

Date, lieu et horaires :

- 04/12/2025 à DIJON ou BESANCON
Selon les inscrits de 09h30 à 16h30

Modes d'évaluation
• Questionnaire avant/après en début et fin de cycle
• Satisfaction

Accessibilité :
Contacter notre référente handicap pour prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné
AYOUL Sylviane 03 80 42 55 40
requa-dijon@requa.fr

DYNAMISER L'EXPÉRIENCE PATIENT : SE FORMER A LA MÉTHODE AMPPATI

Pré requis
Participer le 08/04/2025 au webinaire de présentation de la méthode

Objectifs
A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
- Définir un parcours
- Planifier le suivi du patient sur le parcours défini
- Appliquer la méthode afin de recueillir le ressenti du patient
- Proposer des actions d'amélioration

Résultats attendus pour l'usager :
- Être entendu dans son expérience vécue

Public visé
Tout professionnel des établissements de santé, notamment, directeurs, équipes qualité, médecins, cadres, soignants, administratifs…, impliqués dans l'amélioration continue de la démarche qualité.
Il est souhaitable d'associer les représentants des usagers.

Contenu

- La méthode
  - o Historique
  - o Principes
  - o Acteurs et étapes

- Les outils
  - o Outils de communication
  - o Journal de bord
  - o Tableau de synthèse des parcours

- Organisation de la démarche au sein de l'établissement : définition du parcours, planification des suivis

Méthodes pédagogiques
- Apport théorique
- Analyse de cas
- Atelier de mise en situation

Documents mis à disposition
- Supports de formation
- Guide méthodologique
- Kit Outils

SECTEURS SANITAIRE

Intervenant(s) : Professionnels de santé

Demande d'informations :
sylvie.boucard@requa.fr

Modalité(s) :

Inter-établissements

Présentielle

Durée : 5 heures

Dates, lieu et horaires :

- 08/04/2025 : webinaire de présentation de 10h30 à 12h
- 15/09/2025 à BESANCON ou DIJON selon les inscrits de 9h30 à 13h

Modes d'évaluation
- Questionnaire avant / après
- Satisfaction

Accessibilité :
Contacter notre référente handicap pour prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné
AYOUL Sylviane 03 80 42 55 40
requa-dijon@requa.fr

DROITS DES USAGERS EN ÉTABLISSEMENTS SANITAIRE : MISE EN ŒUVRE DANS LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Pré requis
Aucun

Objectifs
A l'issue de la formation, 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

Résultats attendus pour l'usager :
-Respect des droits des usagers

Public visé
Tous les personnels sont concernés : médecins, soignants, administratifs….

Contenu

Les droits fondamentaux de la personne :
- Le respect de la vie privée, l'intimité, la dignité, le droit à l'image
- La liberté culturelle et religieuse : étendue et limites
- Le libre choix, la liberté d'opinion, le principe de non-discrimination
- La liberté d'aller et venir de l'usager, la contention, les sorties à l'insu du service

Les droits spécifiques de l'usager :
- Le respect de la volonté : le droit à l'information et le consentement aux soins. Quelle place pour la famille, les proches, la personne de confiance ? Rôles et limites d'intervention de la personne de confiance
- Les directives anticipées
- Droit au secret (secret professionnel, devoir de discrétion, partage d'information)
- La question du refus de soins
- Les soins aux personnes majeures protégées, les soins aux mineurs
- L'accès au dossier médical
- Les modes de règlement des conflits

Méthodes pédagogiques
- Apport théorique
- Cas pratiques
- Questions - Réponses

Documents mis à disposition
- Synthèse de formation
- Chartes droits des usagers

SECTEUR SANITAIRE

Intervenant(s) : Juriste

Demande d'informations :
clarisse.thiaw-sambou@requa.fr

Modalité(s) :

☒ Sur site, à la demande
☒ Inter-établissements

Présentielle

Durée : 4 heures

Dates, lieux et horaires :

- 20/02/2025 à CHALON SUR SAONE de 13h à 17h
- 10/04/2025 à SENS de 9h à 13h
- 30/09/2025 à CHATEAU-CHINON de 9h à 13h
- 07/10/2025 à DIJON de 9h à 13h
- 02/12/2025 à BESANCON de 9h à 13h

Modes d'évaluation
- Questionnaire avant/après
- Satisfaction

Accessibilité :
Contacter notre référente handicap pour prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné
AYOUL Sylviane 03 80 42 55 40
requa-dijon@requa.fr

ANIMATEURS DE PATIENTS TRACEURS

Pré requis
La participation du responsable Qualité de l'Etablissement est souhaitée pendant la formation.

Objectifs
A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
- Définir la méthodologie utilisée dans le patient traceur
- Organiser et mettre en place des patients traceurs - Interpréter les résultats issus du patient traceur
De plus, cette approche permet de se préparer à la visite de certification.

Résultats attendus pour l'usager :
Après avoir donné son consentement, 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 pluri-professionnelle : assistante sociale, cadres de santé, infirmiers, médecins, pharmaciens, psychologues, responsables qualité, sages-femmes, professionnels de plateaux techniques … Il est possible d'associer les représentants des usagers.

Contenu
- La méthode du Patient Traceur :
  - o Principes généraux
  - o Stratégie, choix des profils et des parcours
  - o Outils à disposition
  - o Etapes de mise en œuvre (adhésion de l'équipe, information patient, adaptation des outils, conduite des entretiens, indentification des actions à améliorer et suivi…)
  - o Comportement de l'auditeur

Méthodes pédagogiques
- Apport théorique
- Vidéo de présentation de la méthode
- Mise en situation en exercice interactif (appropriation des grilles)
- Mise en pratique sous forme d'exercices d'animation à partir de scénarios de :
  - o La rencontre du patient
  - o La rencontre des équipes

Documents mis à disposition
- Grilles d'entretien équipe et entretien patient
- Fiches de synthèse et communication
- Support d'information patient
- Diaporama de formation et résumé (4 pages)

SECTEUR SANITAIRE

Intervenant(s) : Professionnels de santé, qualiticiens gestionnaire de risques, juriste

Demande d'informations :
sylvie.boucard@requa.fr;
valentin.daucourt@requa.fr

Modalité(s) :

☒ Sur site, à la demande

☒ Inter-établissements

Présentielle

De 6 à 16 participants maximum

Durée : 3 h 30

Dates, lieux et horaires :

- 11/02/2025 à BESANCON de 9h30 à 13h

Modes d'évaluation
- Questionnaire avant/après
- Satisfaction

Accessibilité :
Contacter notre référente handicap pour prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné
AYOUL Sylviane 03 80 42 55 40
requa-dijon@requa.fr

AMÉLIORER LES PRATIQUES D'IDENTITOVIGILANCE PRIMAIRE ET SECONDAIRE

Pré requis
Aucun

Objectifs
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

Résultats attendus pour l'usager :
- 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

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…)

Contenu
- Définitions
- Contexte et enjeux de l'identitovigilance
- Les recommandations en vigueur

Méthodes pédagogiques
- Apport théorique
- Etudes de cas à partir de situation

Documents mis à disposition
- Document de synthèse des apports théoriques

SECTEUR SANITAIRE

Intervenant(s) : Professionnels de santé

Demande d'informations :
juliette.duchene@requa.fr
sylvie.boucard@requa.fr

Modalité(s) :

Sur site, à la demande

Présentielle

Durée : 3 h 30

Modes d'évaluation
- Questionnaire avant/après
- Satisfaction

Accessibilité :
Contacter notre référente handicap pour prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné
AYOUL Sylviane 03 80 42 55 40
requa-dijon@requa.fr

DROITS DES USAGERS EN FIN DE VIE

Pré requis
- L'établissement a, dans ses orientations stratégiques, la volonté d'accompagner, dans sa structure, les patients/résidents jusqu'à la fin de leur vie
- Intervention possible d'un membre de l'équipe de soins palliatifs

Objectifs
A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
- Identifier les obligations règlementaires en matière de désignation d'une personne de confiance, de directives anticipées et de l'ensemble des droits de la personne en fin de vie
-Identifier les bonnes pratiques émanant de la société française de soins palliatifs
- Savoir-faire appel le cas échéant à l'EMSP pour bénéficier de son expertise

Le programme souhaite favoriser une participation pluri-professionnelle.

Résultats attendus pour l'usager :
-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, paramédicaux, cadres, aides-soignants, psychologues, aides médico-psychologiques, personnel administratif chargé de l'accueil des patients/résidents et des familles.

Contenu
La formation est adaptée aux besoins de l'établissement
- La personne de confiance
- Les directives anticipées
- La procédure collégiale
- Droit à être soulagé
- Droit à un accompagnement…

Méthodes pédagogiques
- Apport théorique
- Analyse de cas, réflexion sur les pratiques et le positionnement des professionnels face à des patients/résidents en fin de vie
- Partage d'expérience
- Questions – Réponses

Documents mis à disposition
- Synthèse de formation
- Extraits des codes

SECTEUR SANITAIRE

Intervenant(s) : Juriste

Demande d'informations :
clarisse.thiaw-sambou@requa.fr

Modalité(s) :

Sur site, à la demande

Présentielle

Durée : 3 heures

Modes d'évaluation
- Questionnaire avant/après
- Satisfaction

Accessibilité :
Contacter notre référente handicap pour prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné
AYOUL Sylviane 03 80 42 55 40
requa-dijon@requa.fr

SECRET PROFESSIONNEL, CONFIDENTIALITÉ : SÉCURISER LE PARTAGE D'INFORMATION

Pré requis
Aucun

Objectifs
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.

Résultats attendus 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 lien avec les patients et leurs proches

Contenu
Réglementation :
- Les concepts de confidentialité, confidence, partage d'information
- Les informations à caractère secret,
- Secret professionnel : le principe, les exceptions
- Violation du secret professionnel : les sanctions

Les bons réflexes dans le partage d'information :
- Outils HAS : SAED, les 3 Dire

Méthodes pédagogiques
- Apport théorique
- Cas pratiques

Documents mis à disposition
- Synthèse de formation

SECTEUR SANITAIRE

Intervenant(s) : Juriste

Demande d'informations :
clarisse.thiaw-sambou@requa.fr

Modalité(s) :

Sur site, à la demande

Présentielle

Durée : 3 heures

Modes d'évaluation
- Questionnaire avant/après
- Satisfaction

Accessibilité :
Contacter notre référente handicap pour prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné
AYOUL Sylviane 03 80 42 55 40
requa-dijon@requa.fr

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

Pré requis

- Soutien et engagement de la Direction dans la démarche : rendez-vous avec le top management au préalable pour :
  - Comprendre le besoin
  - Préciser la politique de prévention et de lutte contre la maltraitance au sein de l'établissement,
  - Affirmer l'engagement institutionnel
- A l'issue de la formation, l'établissement s'engage à déployer l'outil de recensement et d'évaluation des risques de maltraitance. La formation ne peut être envisagée sans l'outil.

Objectifs

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
- Connaitre la définition de la maltraitance et sa typologie
- Repérer et signaler des faits de maltraitance
- Identifier des causes possibles de survenue
- Déployer l'outil proposé en partageant une culture commune de prévention et de lutte contre la maltraitance

Résultats attendus pour l'usager

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

Public visé

Groupe socle qui sera chargé de déployer l'outil
Idéalement a minima : Psychologue, qualiticien, cadre, au moins un représentant de chaque fonction et tout professionnel ressource.

Contenu

- Eléments de contexte (Certification des établissements de santé pour la qualité de soins, Evaluation de la qualité des établissements médico sociaux, ARS…)
- Définition légale de la maltraitance, sa typologie et ses caractéristiques
- Maltraitance et règles professionnelles
- Signalement et analyse des situations de maltraitance Causes potentielles de survenue
- Actions possibles
- Présentation de l'outil

Méthodes pédagogiques

- Apport théorique
- Etudes de cas concrets

Documents mis à disposition

- Synthèse de formation
- Documents d'appropriation de l'outil

SECTEUR SANITAIRE
Service de soins patients adultes

Intervenant(s) :
Professionnel de santé, juriste, psychosociologue

Demande d'informations :
sylvie.boucard@requa.fr
virginie.huguenotte@requa.fr
clarisse.thiaw-sambou@requa.fr

Modalité(s) :

Sur site, à la demande

Présentielle
Nombre de participants : de 8 à 15 maximum

Durée :

- **Un premier temps de formation (7 heures) :** Pour les professionnels de l'établissement amenés à piloter la stratégie de lutte contre la maltraitance (Groupe socle)

- **Un deuxième temps optionnel (2h30) :** D'aide à l'organisation pour le déploiement de l'outil de recensement et d'évaluation des risques de maltraitance

Modes d'évaluation

- Questionnaire avant/après
- Satisfaction

Un questionnaire portant sur les représentations est envoyé aux participants en amont de la formation.

Accessibilité :
Contacter notre référente handicap pour prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné
AYOUL Sylviane 03 80 42 55 40
requa-dijon@requa.fr

LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE : DES TEMOIGNAGES POUR QUESTIONNER SES PRATIQUES

Pré requis
Aucun

Objectifs
A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
- Connaitre la définition légale de la maltraitance
- Analyser une situation exprimée par un patient
- Prévenir la maltraitance en proposant des solutions
- Agir en cas de repérage de situations à risques de survenue de maltraitance

Résultats attendus pour l'usager
- Améliorer la qualité de l'accompagnement en prévenant les situations à risques de maltraitance et en luttant contre les situations maltraitantes

Public visé

Tous les professionnels de l'établissement intervenants auprès du patient
Les représentants des usagers

Contenu
- Eléments de contexte (certification des établissements de santé pour la qualité des soins, ARS…)
- Définition légale de la maltraitance
- Classification des maltraitances
- Maltraitance et règles professionnelles
- Repérage et signalement des situations de maltraitance

Méthodes pédagogiques
- Apport théorique
- Etudes de cas concrets en atelier

Documents mis à disposition
- Document de synthèse

SECTEUR SANITAIRE

Intervenant(s) :
Professionnel de santé, juriste, psychosociologue

Demande d'informations :
sylvie.boucard@requa.fr
virginie.huguenotte@requa.fr
clarisse.thiaw-sambou@requa.fr

Modalité(s) :

Sur site, à la demande

Présentielle
Nombre de participants : de 8 à 20 maximum

Durée : 3 h 30
1 session par établissement
Ou possibilité de 2 sessions sur une même journée

Modes d'évaluation
- Questionnaire avant/après
- Satisfaction

Accessibilité :
Contacter notre référente handicap pour prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné
AYOUL Sylviane 03 80 42 55 40
requa-dijon@requa.fr

SOIGNER, SÉCURISER, RASSURER LE SOIGNANT FACE AU DEVOIR D'INFORMATION DES PATIENTS

Pré requis
Aucun

Objectifs
A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
- Identifier les règles relatives à l'information et au consentement des patients
- Hiérarchiser les personnes ressources susceptibles de recevoir l'information
- Connaitre la règlementation relative à l'annonce d'un dommage associé aux soins
- S'interroger sur leurs pratiques

Résultats attendus pour l'usager
Respecter les droits des usagers en matière d'information

Public visé
Professionnel en contact direct et habituel avec des patients

Contenu
Formation afférente aux droits à l'information et au consentement des patients :
- Obligation légale d'information : qui reçoit l'information, sous quelle forme ?
- Contenu de l'information : dans les textes et en pratique
- Recueil du consentement, la nécessaire traçabilité
- Spécificité de l'annonce d'un dommage
- Quelles responsabilités pour les professionnels ?

Méthodes pédagogiques
- Apport théorique
- Echanges à partir de situations
- Questions- Réponses

Documents mis à disposition
- Synthèse de formation
- Réglementation

SECTEUR SANITAIRE

Intervenant(s) : Juriste

Demande d'informations :
clarisse.thiaw-sambou@requa.fr

Modalité(s) :

Sur site, à la demande

Présentielle

Durée : 3 heures

Modes d'évaluation
- Questionnaire avant/après
- Satisfaction

Accessibilité :
Contacter notre référente handicap pour prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné
AYOUL Sylviane 03 80 42 55 40
requa-dijon@requa.fr

RENCONTRES SÉCURITÉ : APPELEZ-MOI LE DIRECTEUR

Pré requis
Aucun

Objectifs
A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
- Appliquer la méthode des rencontres sécurité permettant de développer l'implication de la direction et du management auprès des équipes pour améliorer la sécurité des patients

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.

Contenu
- Principes des rencontres sécurité
- Etapes de mise en œuvre des rencontres sécurité

Méthodes pédagogiques
- Apport théorique
- Quizz
- Etude de cas avec supports vidéo

Documents mis à disposition
- Diaporama de formation
- Guide et outils descriptifs de la méthode

SECTEUR SANITAIRE

Intervenant(s) : Qualiticiens gestionnaires de risques

Demande d'informations :
helene.thomet@requa.fr

Modalité(s) :

E-Learning classique*
**le E-Learning doit être réalisé obligatoirement sur notre plateforme LMS de manière individuelle*

Durée : 1 heure
(horaires libres)

Période :

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

Modes d'évaluation
- Quizz avant-après lors du module e-learning
- Satisfaction

Assistance technique :
Utilisation d'une plateforme LMS - possibilité de contacter Mme AYOUL Sylviane 03 80 42 55 40
requa-dijon@requa.fr

DEVENIR CGRAS
COORDONNATEUR DE LA GESTION DES RISQUES ASSOCIES AUX SOINS

Pré requis
Être nommé CGRAS au sein d'un établissement de santé.

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

- Identifier les missions du CGRAS
- Connaître les personnes ressources
- Repérer les sources de données et informations utiles
- Se positionner en tant que CGRAS

Résultats attendus pour l'usager :
Diminution du risque de survenu d'un événement indésirable ou de sa gravité.

Public visé
Professionnels nommés en tant que CGRAS.

Contenu
- Présentation des missions du CGRAS
- Place du CGRAS
- Sources de données à mobiliser

Méthodes pédagogiques
- Apport théorique
- Quizz
- Supports vidéo

Documents mis à disposition
- Diaporama de formation

SECTEUR SANITAIRE

Intervenant(s) : Professionnels de santé et gestionnaires de risques

Demande d'informations :
erage@requa.fr

Modalité(s) :

E-Learning classique*
**le E-Learning doit être réalisé obligatoirement sur notre plateforme LMS de manière individuelle*

Durée : 1 heure
(horaires libres)

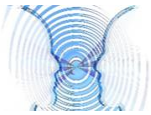
Période :

- Réalisable du 01/09/2025 au 31/10/2025

Modes d'évaluation
- Questionnaire avant/après
- Satisfaction

Accessibilité :
Contacter notre référente handicap pour prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné
AYOUL Sylviane 03 80 42 55 40
requa-dijon@requa.fr

II. SECTEURS SANITAIRE ET MÉDICO-SOCIAL



ÉCOUTE ACTIVE ET EMPATHIE : MIEUX COMMUNIQUER AVEC LE PATIENT / LA PERSONNE ACCOMPAGNEE

Pré requis
Aucun

Objectifs
A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
- Utiliser « l'écoute empathique » et « l'écoute active » afin d'améliorer les pratiques et techniques de communication dans la pratique quotidienne et dans les méthodes qualité

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

Contenu
JOUR 1
- Qu'est-ce que communiquer ? Comment communiquer ?
- Les différentes qualités d'écoute
- La gestion des émotions
- Mieux se connaître pour mieux communiquer

JOUR 2
- Partage d'expérience autour de situations proposées par les participants
- L'écoute active dans les méthodes qualité

Méthodes pédagogiques
- Apport théorique, partage d'expérience
- Questions – Réponses
- Études de cas

Documents mis à disposition
- Supports de formation

SECTEURS SANITAIRE ET MEDICO-SOCIAL

Intervenant(s) : Psychologue du travail
Professionnel de santé

Demande d'informations :
requa-dijon@requa.fr

Modalité(s) :

Inter-établissements

Présentielle

Durée : 2 x 6 heures

Dates, lieux et horaires :

- J1 : 26/11/2025 à BESANCON de 9h30 à 16h30
- J2 : 27/11/2025 à BESANCON de 9h30 à 16h30

Modes d'évaluation
- Bilan de positionnement
- Questionnaire après
- Satisfaction

Accessibilité :
Contacter notre référente handicap pour prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné
AYOUL Sylviane 03 80 42 55 40
requa-dijon@requa.fr

METTRE EN ŒUVRE UN COMITÉ DE RETOUR D'EXPERIENCE (CREX) – ERAGE

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

Objectifs
A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
-Identifier les causes en utilisant la méthode ORION
-Décrire les préalables à la mise en place d'un CREX
-Décrire les étapes d'une réunion de CREX

Résultats attendus 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 évènement indésirable associé aux soins.

Public visé
Gestionnaires de risque, qualiticiens, 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.

Contenu
- Les étapes d'une méthode d'analyse (ORION®)
- Mise en situation : analyse d'un cas fictif*
- Préalables à la mise en place d'un CREX (structuration du CREX)
  - o Participants au CREX
  - o Circuit de recueil des événements à analyser
  - o Plan d'actions correctrices
  - o Fréquence et durée des réunions
- Organisation et déroulement d'une séance de CREX

Méthodes pédagogiques
Méthode active et expérientielle
- Résolution d'énigmes
- Etude de cas
- Briefing - Débriefing

Documents mis à disposition
- Diaporama de formation
- Support de formation (4 pages synthétiques)
- Guide de mise en place de CREX et annexes

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…)

SECTEURS SANITAIRE ET MEDICO-SOCIAL

Intervenant(s) : Professionnels de santé et gestionnaires de risques

Demande d'informations :
erage@requa.fr

Modalité(s) :

☒ Sur site, à la demande
☒ Inter-établissements

Présentielle

Durée : 3 h 30

Dates, lieux et horaires :

- 05/06/2025 à DIJON de 9h30 à 13h
- 05/06/2025 à BESANCON de 9h30 à 13h

Les premières analyses réalisées dans les établissements pourront être accompagnées par l'ERAGE (sur demande).
*Les cas fictifs utilisés lors de la formation sur site sont adaptés à l'établissement.

Modes d'évaluation
- Questionnaire avant/après
- Satisfaction

Accessibilité :
Contacter notre référente handicap pour prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné
AYOUL Sylviane 03 80 42 55 40
requa-dijon@requa.fr

RÉALISER UNE ANALYSE APPROFONDIE DES CAUSES D'UN ÉVENEMENT INDÉSIRABLE (METHODE ALARM) - ERAGE

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

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

Résultats attendus pour l'usager :
- Diminution du risque de survenu d'un événement indésirable ou de sa gravité
- Amélioration de l'information lors de la survenue d'un évènement indésirable associé aux soins

Public visé
Gestionnaires de risque, qualiticiens, 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.

Contenu
- Intérêt de l'analyse d'un événement indésirable
- Contexte réglementaire
- Méthodologie d'analyse des causes profondes, présentation de méthodes
- Définition d'un plan d'amélioration

Méthodes pédagogiques
Méthodes actives ou expérientielles
- Exposé magistral
- Questions - Réponses
- Remue-méninges
- Etude de cas : Simulation d'analyse par le jeu

Documents mis à disposition
- Diaporama de formation
- Support de formation/ 4 pages
- Guide d'analyse des causes profondes

SECTEURS SANITAIRE, MEDICO-SOCIAL ET SOINS DE PREMIERS RECOURS

Intervenant(s) : Professionnels de santé et gestionnaires de risques

Demande d'informations :
erage@requa.fr

Modalité(s) :

☒ Sur site, à la demande
☒ Inter-établissements

Présentielle

Durée : 3 h 30

Dates, lieux et horaires :

- 15/05/2025 à DIJON de 9h30 à 13h
- 15/05/2025 à BESANCON de 9h30 à 13h

Modes d'évaluation
- Questionnaire avant/après
- Satisfaction

Accessibilité :
Contacter notre référente handicap pour prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné
AYOUL Sylviane 03 80 42 55 40
requa-dijon@requa.fr

RÉALISER UNE ANALYSE APPROFONDIE DES CAUSES D'UNE ERREUR MEDICAMENTEUSE SELON LA METHODE REMED- ERAGE

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

Objectifs
A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
- Expliquer à leurs collègues l'intérêt de l'analyse d'une erreur médicamenteuse
- Décrire la méthodologie d'analyse
- Identifier les causes et les barrières en utilisant la méthode REMED
- Identifier des actions correctives

Résultats attendus pour l'usager :
- Diminution du risque de survenu d'une erreur médicamenteuse ou de sa gravité
- Amélioration de l'information lors de la survenue d'une erreur médicamenteuse

Public visé
Gestionnaires de risque, qualiticiens, 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.

Contenu
- Intérêt de l'analyse d'une erreur médicamenteuse
- Contexte réglementaire
- Méthodologie d'analyse des causes profondes selon la méthode REMED
- Définition d'un plan d'amélioration

Méthodes pédagogiques
Méthodes actives ou expérientielles
- Exposé magistral
- Questions - Réponses
- Remue-méninges
- Etude de cas : Simulation d'analyse par le jeu

Documents mis à disposition
- Diaporama de formation
- Fiche partage d'une erreur médicamenteuse

SECTEURS SANITAIRE ET MEDICO-SOCIAL

Intervenant(s) : Professionnels de santé et gestionnaires de risques

Demande d'informations :
erage@requa.fr

Modalité(s) :

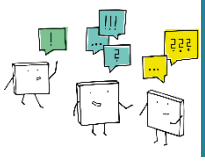
Sur site, à la demande

Présentielle

Durée : 3 h 30

Modes d'évaluation
- Questionnaire avant/après
- Satisfaction

Accessibilité :
Contacter notre référente handicap pour prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné
AYOUL Sylviane 03 80 42 55 40
requa-dijon@requa.fr



COMMUNIQUER MIEUX POUR SECURISER PLUS : TOUTES CES CHOSES QU'ON NE S'EST PAS DITES…

Pré requis
Aucun

Objectifs
A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
- Identifier et reconnaitre les situations où il y a nécessité d'une communication structurée
- Connaître quelques méthodes d'amélioration de la communication, soit entre les professionnels, soit entre les professionnels et les patients/résidents

Public visé
Tout professionnel exerçant en établissements de santé et médico sociaux.

Contenu
- Outils pour améliorer la communication en équipe ou avec le patient/résident :
  - o BRIEFING et DEBRIEFING : outil de synergie d'équipe
  - o SAED : outil pour structurer la communication entre professionnels
  - o LES TROIS « DIRE » : outil pour améliorer la communication entre les professionnels de santé et les usagers
- Choix des outils en fonction de situations données

Méthodes pédagogiques
- Apport théorique
- Quizz
- Supports vidéo

Documents mis à disposition
- Diaporama de formation
- Fiches descriptives des outils

SECTEURS SANITAIRE ET MEDICO-SOCIAL

Intervenant(s) : Qualiticiens gestionnaires de risques

Demande d'informations :
valentin.daucourt@requa.fr

Modalité(s) :

E-Learning classique*
**le E-Learning doit être réalisé obligatoirement sur notre plateforme LMS de manière individuelle*

Durée : 1 heure
(horaires libres)

Période :

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

Modes d'évaluation
- Quizz en fin de module e-learning
- Satisfaction

Assistance technique :
Utilisation d'une plateforme LMS - possibilité de contacter Mme AYOUL Sylviane 03 80 42 55 40
requa-dijon@requa.fr

DÉTECTER ET SIGNALER LES ÉVENEMENTS INDÉSIRABLES – ERAGE

Pré requis
Aucun

Objectifs
A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
- Identifier un événement indésirable dans leur pratique professionnelle,
- Expliquer les étapes du circuit de gestion des événements indésirables,
- Expliquer le mécanisme de survenue d'un évènement indésirable,
- Expliquer l'intérêt du signalement.

Résultats attendus 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 évènement indésirable associé aux soins

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

Contenu
- Définitions (Evénement Indésirable Associé aux Soins, Erreur, Evénement Indésirable Grave)
- Références règlementaires
- Freins et Leviers au signalement
- Les étapes du système de signalement des EI
- Mécanismes de survenue d'un EI

Méthodes pédagogiques
- Exposé magistral
- Questions – Réponses
- Etude de cas / mise en situation

Documents mis à disposition
- Diaporama de formation
- Support de formation (4 pages synthétiques)

SECTEURS SANITAIRE ET MEDICO-SOCIAL

Intervenant(s) : Professionnels de santé et gestionnaires de risques

Demande d'informations :
erage@requa.fr

Modalité(s) :

E-Learning classique*
**le E-Learning doit être réalisé obligatoirement sur notre plateforme LMS de manière individuelle*

Durée totale : 2 h

Dates :

Session 1 :
E-Learning : du 01/02/2025 au 09/03/2025

Session 2 :
E-Learning : du 01/05/2025 au 31/05/2025

Session 3 :
E-Learning : du 01/09/25 au 30/09/2025

Session 4 :
E-Learning : du 01/11/25 au 30/11/2025

Modes d'évaluation
- Questionnaire avant/après
- Satisfaction

Accessibilité :
Utilisation d'une plateforme LMS - possibilité de contacter Mme AYOUL Sylviane 03 80 42 55 40
requa-dijon@requa.fr

III. SECTEUR MÉDICO-SOCIAL

DEVENEZ ANIMATEUR DE LA MÉTHODE ACCOMPAGNÉ TRACEUR

Pré requis
Être chargé de réaliser des accompagnés traceurs en interne.

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

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

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

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

Contenu
- La méthode de l'accompagné traceur :
  - Principes généraux
  - Stratégie, choix des profils et des parcours
  - Outils à disposition
  - Etapes de mise en œuvre (adhésion de l'équipe, information personne accompagné, adaptation des outils, conduite des entretiens, indentification des actions à améliorer et suivi…)
- Comportement de l'auditeur

Méthodes pédagogiques
- Apport théorique
- Vidéo de présentation de la méthode
- Cas pratiques

Documents mis à disposition
- Grilles d'entretien équipe et entretien personne accompagnée
- Fiches de synthèse
- Support d'information personne accompagnée
- Diaporama de formation

SECTEUR MEDICO-SOCIAL

Intervenant(s) : Qualiticiens gestionnaires de risques

Demande d'informations :
marion.bonhomme@requa.fr

Modalité(s) :

Inter-établissements

Présentielle

Durée : 3 heures

Dates, lieux et horaires :

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

Modes d'évaluation
- Questionnaire avant/après
- Satisfaction

Accessibilité :
Contacter notre référente handicap pour prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné
AYOUL Sylviane 03 80 42 55 40
requa-dijon@requa.fr

QUALITÉ ET SECURITÉ DE LA PRISE EN CHARGE MÉDICAMENTEUSE DANS LES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES MS

Pré requis
Aucun

Objectifs
A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
- Identifier
  - o les enjeux,
  - o les risques
  - o les Bonnes Pratiques

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

Résultats attendus pour l'usager :
- Amélioration de la prise en charge et de la qualité de soins et sécurisation du circuit du médicament

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

Contenu
- Contexte,
- Etapes : rôles des acteurs, réglementation, bonnes pratiques et risques à chaque étape
- Quelques focus (interruption de tâche, never events, …)
- Culture sécurité et iatrogénie médicamenteuse

Méthodes pédagogiques
- Analyse de vidéo
- Situations pratiques
- Apport théorique
- Discussions sur les problématiques rencontrées par les participants

Documents mis à disposition
- Supports de formation
- Synthèse de formation

SECTEUR MEDICO-SOCIAL
ESMS sans PUI

Intervenant(s) : Professionnels de santé

Demande d'informations :
laurence.grangeret@requa.fr

Modalité(s) :

Inter-établissements

Présentielle

Durée : 6 heures

Dates, lieux et horaires :

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

Modes d'évaluation
- Questionnaire avant/après
- Satisfaction

Accessibilité :
Contacter notre référente handicap pour prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné
AYOUL Sylviane 03 80 42 55 40
requa-dijon@requa.fr

DROITS DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES EN ESSMS

Pré requis
Aucun

Objectifs
A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
- Connaitre et expliquer les droits et obligations des usagers
- Connaitre les situations les plus à risques dans l'accompagnement
- Se questionner sur les modalités de mise en œuvre des droits des usagers dans la pratique quotidienne

Résultats attendus pour l'usager :
- Respect des droits de la personne accompagnée
- Amélioration de l'accompagnement

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

Contenu
- Dignité, intégrité, intimité,
- Vie privée, liberté d'opinion, croyances et spirituelle, confidentialité
- Droit d'aller et venir, Sécurité,
- Libre choix, accompagnement individualisé, participation,
- Information, consentement
- Prise en charge de la douleur

Méthodes pédagogiques
- Apport théorique
- Questions - Réponses
- Etudes de cas à partir de situation du quotidien

Documents mis à disposition
- Synthèse de formation

SECTEUR MEDICO-SOCIAL

Intervenant(s) : Juriste

Demande d'informations :
clarisse.thiaw-sambou@requa.fr

Modalité(s) :

Inter-établissements

Présentielle

Durée : 4 heures

Dates, lieux et horaires :

- 11/03/2025 à BESANCON de 9h à 13h
- 22/05/2025 à NEVERS de 9h à 13h
- 12/06/2025 à DIJON de 9h à13h
- 09/10/2025 à SENS de 13h à 17h
- 25/11/2025 à CHALON S/SAONE de 13h à 17h

Modes d'évaluation
- Questionnaire avant/après
- Satisfaction

Accessibilité :
Contacter notre référente handicap pour prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné
AYOUL Sylviane 03 80 42 55 40
requa-dijon@requa.fr

DONNER DU SENS A LA DÉMARCHE QUALITÉ

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

Objectifs
A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
Connaissance :
- S'approprier les essentiels de la démarche qualité
- Identifier les outils de la démarche qualité

Compréhension :
- Reconnaitre l'intérêt des outils de la démarche qualité
- Comprendre le rôle de chaque professionnel dans la démarche qualité

Application
- Utiliser les outils de la démarche qualité et gestion des Risques

Résultats attendus pour l'usager :
- Bénéficier d'un meilleur accompagnement

Public visé
Tout professionnels

Contenu
- Définition de la démarche qualité
- Présentation des mécanismes et moyens de la démarche qualité
- Rôle des acteurs

Méthodes pédagogiques
- Apport théorique
- Mur des expressions
- Cas pratique

Documents mis à disposition
- Diaporama de formation

SECTEUR MEDICO-SOCIAL

Intervenant(s) : Qualiticien gestionnaire de risque et professionnel de santé

Demande d'informations :
marion.bonhomme@requa.fr

Modalité(s) :

Sur site, à la demande

Présentielle

Nombre de participants : de 8 à 15 maximum

Durée : 3 h 30

Modes d'évaluation
- Questionnaire avant/après
- Satisfaction

Accessibilité :
Contacter notre référente handicap pour prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné
AYOUL Sylviane 03 80 42 55 40
requa-dijon@requa.fr

REPÉRER LA DOULEUR CHEZ LES PERSONNES ACCOMPAGNÉES COMMUNICANTES ET NON COMMUNICANTES

Pré requis
Aucun

Objectifs
A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
- Choisir un outil d'évaluation de la douleur adapté au public accompagné
- Utiliser les outils d'évaluation de la douleur selon les bonnes pratiques

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

Public visé
Tout professionnel soignant

Contenu
- Lutter contre les idées reçues
- Epidémiologie
- Législation
- Définition de la douleur (typologie, composantes)
- Repérage et évaluation de la douleur
- Les échelles d'évaluation
- Compétences des acteurs

Méthodes pédagogiques
- Apport théorique
- Analyse de cas cliniques

Documents mis à disposition
- Document de synthèse de la formation
- Echelles d'évaluation de la douleur

SECTEUR MEDICO-SOCIAL
Personnes âgées

Intervenant(s) : Professionnels de santé

Demande d'informations :
emmanuelle.favrefelix@requa.fr
sylvie.boucard@requa.fr

Modalité(s) :

Sur site, à la demande

Présentielle

Durée : 3 h 30

Modes d'évaluation
- Questionnaire avant/après
- Satisfaction

Accessibilité :
Contacter notre référente handicap pour prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné
AYOUL Sylviane 03 80 42 55 40
requa-dijon@requa.fr

SÉCURISER LE PARTAGE D'INFORMATION :
Confiance – Confidence - Confidentialité

Pré requis
Aucun

Objectifs
A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
- Reconnaître une information à caractère secret
- Repérer l'attitude à adopter face à une information reçue
- Prendre conscience des réflexes, des automatismes, et des gestes simples pour améliorer la confidentialité
- S'interroger sur leurs pratiques dans les différents contextes inter et hors établissement y compris sur les réseaux sociaux

Résultats attendus pour l'usager
Meilleure individualisation des prises en charge. Respect des droits des usagers.

Public visé
Ensemble des professionnels de l'établissement y compris les agents administratifs et de service.
En option : possibilité de bénéficier d'un temps d'échange à destination des personnes accompagnées et des proches

Contenu
- Les concepts de confidentialité, confidence, information à caractère secret
- Réglementation : équipe de soins, droit au respect de la vie privée, partage d'information, secret professionnel, règlement européen de la protection des données
- Les bons réflexes dans le partage d'information : transmission et outils HAS : SAED, les 3 Dire…

Méthodes pédagogiques
- Apport théorique
- Cas pratiques, prenant en compte les situations rencontrées par l'établissement

Documents mis à disposition
- Synthèse de formation

SECTEUR MEDICO-SOCIAL
Structures médico-sociales accueillant des adultes

Intervenant(s) : Qualiticien gestionnaire de risques

Demande d'informations :
requa-dijon@requa.fr

Modalité(s) :

Sur site, à la demande

Présentielle

Durée : 3h30 et 1 heure en option (usagers et proches)

Modes d'évaluation
- Questionnaire avant/après
- Satisfaction

Accessibilité :
Contacter notre référente handicap pour prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné
AYOUL Sylviane 03 80 42 55 40
requa-dijon@requa.fr

FAIRE VIVRE LE PROJET PERSONNALISÉ DE LA THÉORIE A LA PRATIQUE

Pré requis
Être former (plan de formation) sur les fondamentaux (réglementation et bonnes pratiques) du projet personnalisé ou avoir bénéficié de la sensibilisation RéQuaMS

Objectifs
A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
- Identifier le rôle et la place des différents acteurs
- Identifier les étapes du PP (connaissance)
- Expliquer une ou plusieurs étapes de la démarche (compréhension)
- Appliquer les étapes de la démarche projet personnalisé

Résultats attendus pour l'usager
- Améliorer la prise en charge et en soins
- Respecter les droits des usagers
- Faciliter l'expression et la participation de l'usager a son accompagnement

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

Contenu
- Droits des personnes accompagnées dans le cadre du projet personnalisé
- Etapes de la démarche projet personnalisé
- Approfondissement d'une ou plusieurs étapes (2 maximum) parmi les suivantes :

- Recueillir les éléments
- Analyse du projet
- Définition des objectifs et des actions
- Contractualisation
- Mise en œuvre
- Réévaluation

- Rôle et place des acteurs dans la démarche de projet personnalisé

Méthodes pédagogiques
- Apport cognitif
- Questions – Réponses
- Brainstorming

Documents mis à disposition
- Supports de formation
- Présentation des outils du REQUA ou de l'ESMS
- Recommandation HAS (ANESM) : Les attentes de la personne et le projet personnalisé – décembre 2008

SECTEUR MEDICO-SOCIAL

Intervenant(s) : Qualiticiens et gestionnaires de risque

Demande d'informations :
gf.bernard@requa.fr;
fpercher@requa.fr

Modalité(s) :

Sur site, à la demande

Présentielle

Durée : 3 heures

Modes d'évaluation
- Questionnaire avant/après
- Satisfaction

Accessibilité :
Contacter notre référente handicap pour prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné
AYOUL Sylviane 03 80 42 55 40
requa-dijon@requa.fr

DROITS DES PATIENTS-RÉSIDENTS EN FIN DE VIE EN EHPAD USLD

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

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

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

Contenu
- Personne de confiance
- Directives anticipées
- Procédure collégiale
- Droit à être soulagé
- Droit à un accompagnement…

Méthodes pédagogiques
- Apport théorique
- Réflexion sur les pratiques et le positionnement des professionnels face à des patients/résidents en fin de vie et de leurs proches
- Partage d'expérience
- Questions – Réponses

Documents mis à disposition
- Synthèse de formation

SECTEUR MEDICO-SOCIAL

Intervenant(s) : Juriste

Demande d'informations :
clarisse.thiaw-sambou@requa.fr

Modalité(s) :

Sur site, à la demande

Présentielle

Durée : 3 heures pour les salariés

Options (information/sensibilisation) :
- 1h pour les résidents/patients
- 1h pour les proches
- 1h à 1h30 en commission gériatrique EHPAD ou en réunion spécifique pour des professionnels de ville

Modes d'évaluation
- Questionnaire avant/après
- Satisfaction

Accessibilité :
Contacter notre référente handicap pour prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné
AYOUL Sylviane 03 80 42 55 40
requa-dijon@requa.fr

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

Pré requis

- Soutien et engagement de la Direction dans la démarche : rendez-vous avec le top management au préalable pour :
  - Comprendre le besoin
  - Préciser la politique de prévention et de lutte contre la maltraitance au sein de l'établissement,
  - Affirmer l'engagement institutionnel
- A l'issue de la formation, l'établissement s'engage à déployer l'outil de recensement et d'évaluation des risques de maltraitance. La formation ne peut être envisagée sans l'outil.

Objectifs

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
- Connaitre la définition de la maltraitance et sa typologie
- Repérer et signaler des faits de maltraitance
- Identifier les causes possibles de survenue
- Déployer l'outil proposé en partageant une culture commune de prévention et de lutte contre la maltraitance

Résultats attendus pour l'usager

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

Public visé

Groupe socle qui sera chargé de déployer l'outil
Idéalement a minima : Psychologue, qualiticien, cadre, au moins un représentant de chaque fonction et tout professionnel ressource.

Contenu

- Eléments de contexte (Certification des établissements de santé pour la qualité de soins, Evaluation de la qualité des établissements médico sociaux, ARS…)
- Définition légale de la maltraitance, sa typologie et ses caractéristiques
- Maltraitance et règles professionnelles
- Signalement et analyse des situations de maltraitance
- Causes potentielles de survenue
- Actions possibles
- Présentation de l'outil

Méthodes pédagogiques

- Apport théorique
- Etudes de cas concrets

Documents mis à disposition

- Synthèse de formation

Documents d'appropriation de l'outil

SECTEUR MEDICO-SOCIAL
Établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

Intervenant(s) :
Demande d'informations :
virginie.huguenotte@requa.fr
sylvie.boucard@requa.fr
clarisse.thiaw-sambou@requa.fr

Modalité(s) :

Sur site, à la demande

Présentielle

Nombre de participants : de 8 à 15 maximum

Durée :

- **Un premier temps de formation (7 heures)** Pour les professionnels de l'établissement amenés à piloter la stratégie de lutte contre la maltraitance (Groupe socle)

- **Un deuxième temps optionnel (2h30) :** D'aide à l'organisation pour le déploiement de l'outil de recensement et d'évaluation des risques de maltraitance

Modes d'évaluation

- Questionnaire avant/après
- Satisfaction

Un questionnaire portant sur les représentations est envoyé aux participants en amont de la formation.

Accessibilité :
Contacter notre référente handicap pour prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné
AYOUL Sylviane 03 80 42 55 40
requa-dijon@requa.fr

LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE : DES TEMOIGNAGES POUR QUESTIONNER SES PRATIQUES

Pré requis
- Aucun

Objectifs
A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
- Connaitre la définition légale de la maltraitance
- Analyser une situation exprimée par une personne accompagnée
- Prévenir la maltraitance en proposant des solutions
- Agir en cas de repérage de situations à risques de survenue de maltraitance

Résultats attendus pour l'usager
- Améliorer la qualité de l'accompagnement en prévenant les situations à risques de maltraitance et en luttant contre les situations maltraitantes

Public visé
Tous les professionnels de l'établissement intervenants auprès de la personne accompagnée
Les représentants du Conseil de Vie Sociale

Contenu
- Eléments de contexte (dispositif d'évaluation HAS des établissements médico sociaux, ARS…)
- Définition légale de la maltraitance
- Classification des maltraitances
- Maltraitance et règles professionnelles
- Repérage et signalement des situations de maltraitance

Méthodes pédagogiques
- Apport théorique
- Etudes de cas concrets en atelier

Documents mis à disposition
- Document de synthèse

SECTEUR MEDICO SOCIAL

Intervenant(s) :
Demande d'informations :
sylvie.boucard@requa.fr
virginie.huguenotte@requa.fr
clarisse.thiaw-sambou@requa.fr

Modalité(s) :

Sur site, à la demande

Présentielle
Nombre de participants : de 8 à 20 maximum

Durée : 3 h 30
1 session par établissement
Ou possibilité de 2 sessions sur une même journée

Modes d'évaluation
- Questionnaire avant/après
- Satisfaction

Accessibilité :
Contacter notre référente handicap pour prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné
AYOUL Sylviane 03 80 42 55 40
requa-dijon@requa.fr

ANALYSER LES EI : DE LA RECEPTION DE LA FICHE DE SIGNALEMENT A LA COMMUNICATION DU PLAN D'ACTIONS - ERAGE

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

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

Résultats attendus pour l'usager
- Diminution du risque de survenu d'un événement indésirable ou de sa gravité
- Amélioration de l'information lors de la survenue d'un évènement indésirable associé aux soins

Public visé
Gestionnaires de risque, qualiticiens, personnels d'encadrement (IDEC/chef de service), médecins, pharmaciens, référent événement indésirable de l'établissement

Contenu
En distanciel :
- Rappel : définitions (EI, précurseurs, erreur humaine), causes des EI
- Intérêt de l'analyse d'un événement indésirable
- Hiérarchisation des EI
- Analyser un EI (méthodologie ORION®)

En présentiel :
- Organisation et déroulement d'une séance de CREX
- Que faire après un EI grave ?
  - la déclaration,
  - la réunion d'analyse
- Définition d'un plan d'amélioration
- Communication (à l'équipe, à l'usager)

Méthodes pédagogiques
- Exposé magistral
- Questions - Réponses
- Etudes de cas / mise en situation
- Exercice d'association

Documents mis à disposition
- Diaporama de formation
- Support de formation/ 4 pages CREX
- Guide de mise en place de CREX
- Guide d'analyse approfondie des causes

SECTEUR MEDICO-SOCIAL

Intervenant(s) : Gestionnaires de risques

Demande d'informations :
erage@requa.fr

Modalité(s) :

Blended Learning
(mixte E-learning* et présentiel)
**le E-Learning doit être réalisé obligatoirement sur notre plateforme LMS de manière individuelle*

Durée totale : 5 heures
(2 h en E-learning et 3 h en présentiel)

Dates, lieux et horaires :
Session 1 :
E-learning : du 01/02/2025 au 31/03/2025
Présentiel : 17/04/2025 à BESANCON de 13h30 à 17h

Session 2 :
E-learning : du 01/09/2025 au 31/10/2025
Présentiel : 20/11/2025 à DIJON de 13h30 à 17h

Les premières analyses réalisées dans les établissements pourront être accompagnées par l'ERAGE (sur demande).

Modes d'évaluation
- Questionnaire avant/après
- Satisfaction

Assistance technique :
Utilisation d'une plateforme LMS - possibilité de contacter Mme AYOUL Sylviane 03 80 42 55 40
requa-dijon@requa.fr

SAVOIR RÉALISER UN AUDIT EN INTERNE

Pré requis
Avoir un projet de réalisation d'audit dans son établissement
Avoir suivi le e-learning du REQUA

Objectifs
A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
- Concevoir un audit
- Réaliser un audit en adoptant un comportement adapté au public audité
- Exploiter les résultats de l'audit

Résultats attendus pour l'usager :
Homogénéisation des pratiques communes au quotidien

Public visé
Toute personne amenée à organiser un audit et réaliser un audit

Contenu
En E-learning
- Comprendre ce qu'est un audit
- Donner la juste place de l'audit
- Comprendre la place de l'audit dans une démarche qualité
- Identifier les facteurs qui ont un impact sur l'élaboration et la conduite d'un projet
- Identifier le bien-fondé de la réalisation d'un audit
- Concevoir l'audit choisi
- Identifier les étapes d'organisation de l'audit
- Réaliser un audit interne
- Savoir exploiter les résultats de l'audit

En présentiel :
-Identifier les comportements que doit adopter l'auditeur
-Appliquer les connaissances apprises lors du E-learning dans des situations fictives

Méthodes pédagogiques
- Apport théorique
- Exercices ludiques de mobilisation de connaissance
- Mises en situations sous forme d'ateliers cas fictifs

Documents mis à disposition
- Support de Support de formation (synthétique)
- Documents les essentiels à télécharger dans le module e-learning
- Modèles de documents supports : Rapport d'audit

SECTEUR MEDICO-SOCIAL

Intervenant(s) : Qualiticien gestionnaire de risque et professionnel de santé

Demande d'informations :
gf.bernard@requa.fr;

Modalité(s) :

Blended Learning
(mixte E-learning* et présentiel)
**le E-Learning doit être réalisé obligatoirement sur notre plateforme LMS de manière individuelle*

Durée totale : 6h30
(3 h 30 en E-learning et 3h en présentiel)

Dates, lieux et horaires :

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

Modes d'évaluation
- Questionnaire avant/après
- Questionnaires intermédiaires au cours du e-learning
- Satisfaction

Accessibilité :
Contacter notre référente handicap pour prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné
AYOUL Sylviane 03 80 42 55 40
requa-dijon@requa.fr

IV. OUTILS DE SENSIBILISATION

Le RéQua a créé pour vous des modules e-learning de sensibilisation à destination des professionnels.

- Contactez le Chargé de Missions indiqué dans la fiche descriptive pour plus de renseignements sur le contenu de la sensibilisation
- Contactez **requa-dijon@requa.fr** pour obtenir votre accès générique établissement à la plateforme QUEOVAL

OUTIL DE SENSIBILISATION : FONDAMENTAUX DE LA DÉMARCHE QUALITÉ SÉCURITÉ

Le RéQua vous propose d'aborder les fondamentaux de la démarche qualité et sécurité au travers de différents modules. Le format court en e-Learning permet à tous de découvrir les notions essentielles.

Public visé :
Tout professionnels

Pré requis :
Avoir réalisé le premier module intitulé « LES INCONTOURNABLES »
Les autres modules sont indépendants des uns des autres, vous avez la possibilité de les suivre dans l'ordre que vous souhaitez.
Différents modules sont à votre disposition.

Objectifs de chaque module :

Module introduction LES INCONTOURNABLES DE LA DEMARCHE QUALITE ET SECURITE

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

Module PLAINTES ET RECLAMATIONS

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

Module GESTION DES RISQUES (accès courant 2025)

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

Module SATISFACTION (accès courant 2025)

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

Module VIGILANCES (accès courant 2025)

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

Méthodes

- Apport théorique
- Quizz participatifs
- Etude de cas / mise en situation

Documents mis à disposition

- Support de formation

SECTEURS SANITAIRE ET/OU MEDICO-SOCIAL
Intervenant(s) : Professionnels de santé et gestionnaires de risques

Demande d'informations :
helene.thomet@requa.fr

Modalité(s) :

E-Learning classique*
**le E-Learning doit être réalisé obligatoirement sur notre plateforme LMS*

Durée : 30 minutes par module (horaires libres)

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

Modes d'évaluation

- Quizz avant / après
- Questionnaire de satisfaction

Accessibilité :
Contacter notre référente handicap pour prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant en fonction du handicap concerné
AYOUL Sylviane 03 80 42 55 40
requa-dijon@requa.fr

CALENDRIERS

Cycle Culture sécurité - SECTEUR SANITAIRE

THEMATIQUES	Modalités	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Module 1 : Du concept à la réalité : si la Culture Sécurité m'était contée	Présentiel	**13 DIJON ou BESANCON 9h30-13h**								
Module 2 : Développer la Culture Sécurité : Un pour tous, tous pour elle !	Présentiel		**3 DIJON ou BESANCON 9h30-12h30**							
Module 3 : Communiquer mieux pour sécuriser plus : toutes ces choses qu'on ne s'est pas dites…	E-learning		**E-learning 1h du 3 avril au 30 juin**							
Module 4 : Rencontres sécurité : Appelez-moi le Directeur	E-learning		**E-learning 1h du 3 avril au 30 juin**							
Module 5 : Réaliser une analyse approfondie des causes d'un évènement indésirable (Méthode ALARM) - ERAGE Optionnel	Présentiel			**15 DIJON et BESANCON 9h30-13h**						
Module 6 : Mettre en œuvre d'un Comité de Retour d'Expérience (CREX) - ERAGE Optionnel	Présentiel				**5 DIJON et BESANCON 9h30-13h**					
Module 7 : Comprendre les facteurs humains pour mieux les prévenir : pourquoi notre cerveau n'en fait qu'à sa tête ?	Présentiel						**4 DIJON ou BESANCON 9h30-16h30**			
Module 8 : Arbre décisionnel pour une culture juste : errare humanum est, perseverare diabolicum	Présentiel							**2 DIJON ou BESANCON 9h30-12h30**		
Module 9 : Prise en compte du professionnel seconde victime	Présentiel								**6 DIJON 9h30-16h30**	
Module 10 : Culture sécurité : une histoire sans fin dont nous sommes les héros	Présentiel									**4 DIJON ou BESANCON 9h30-16h30**

Formations inter-établissements/ E-learning / Distancielle / Blended Learning - SECTEUR SANITAIRE

THEMATIQUES	Modalités	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet /août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Animateurs de patients traceurs – Nouvelle modalité	Inter-établissements	**11 BESANCON 9h30-13h**									
Droits des usagers en établissements : mise en œuvre dans les pratiques professionnelles	Inter-établissements	**20 CHALON 13h-17h**		**10 SENS 9h-13h**				**30 CHATEAU-CHINON 9h-13h**	**7 DIJON 9h-13h**		**2 BESANCON 9h-13h**
Rencontres sécurité : Appelez-moi le Directeur	E-learning			**E-learning 1h du 3 avril au 30 juin**							
Détecter et signaler les événements indésirables - ERAGE	E-Learning	**1ère session : E-learning 2h du 1er février au 9 mars**			**2ème session : E-learning 2h du 1er mai au 31 mai**			**3ème session : E-learning 2h du 1er septembre au 30 septembre**		**4ème session : E-learning 2h du 1er novembre au 30 novembre**	
Communiquer mieux pour sécuriser plus : toutes ces choses qu'on ne s'est pas dites…	E-learning			**E-learning 1h du 3 avril au 30 juin**							
Devenir CGRAS - Coordonnateur de La Gestion Des Risques Associés Aux Soins - Nouveauté	E-learning							**E-learning 1h du 1er septembre au 31 octobre**			
Écoute active et empathie dans les méthodes qualité	Inter-établissements									**J1 : 26 J2 : 27 BESANCON 9h30-16h30**	
Dynamiser l'expérience patient : se former à la méthode AMPPATI - Nouveauté	Inter-établissements			**8 WEBINAIRE 10h30-12h**				**15 DIJON ou BESANCON 9h30-13h**			
Réaliser une analyse approfondie des causes d'un événement indésirable (Méthode ALARM) - ERAGE	Inter-établissements				**15 DIJON et BESANCON 9h30-13h**						
Mettre en œuvre un Comité de Retour d'Expérience (CREX) - ERAGE	Inter-établissements					**5 DIJON et BESANCON 9h30-13h**					

Formations sur site à la demande - SECTEUR SANITAIRE

THEMATIQUES	Modalités	
Animateurs de patient traceurs	Sur site, à la demande	S'adresser au chargé de formation de la thématique souhaitée, qui prendra en compte votre besoin : contenu adapté aux attentes de l'établissement et à la spécificité de celui-ci (date, lieu, horaires, contenu de la formation…)
Mettre en œuvre un Comité de Retour d'Expérience (CREX) - ERAGE	Sur site, à la demande	
Réaliser une analyse approfondie des causes d'un évènement indésirable (Méthode ALARM) - ERAGE	Sur site, à la demande	
Réaliser une analyse approfondie des causes d'une erreur médicamenteuse selon la Méthode REMED - ERAGE - Nouveauté	Sur site, à la demande	
Améliorer les pratiques d'identitovigilance primaire et secondaire	Sur site, à la demande	
Former à l'outil de recensement et d'évaluation des risques de maltraitance	Sur site, à la demande	
Droits des usagers en fin de vie	Sur site, à la demande	
Secret professionnel, confidentialité : sécuriser le partage d'information	Sur site, à la demande	
Droits des usagers en établissements : mise en œuvre dans les pratiques professionnelles	Sur site, à la demande	
Soigner, Sécuriser, Rassurer le soignant face au devoir d'information des patients	Sur site, à la demande	
Lutter contre la maltraitance : des témoignages pour questionner ses pratiques	Sur site, à la demande	

Formations inter-établissements/ E-learning / Distancielle / Blended Learning - SECTEUR MÉDICO-SOCIAL

THEMATIQUES	Modalités	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet/août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Communiquer mieux pour sécuriser plus : toutes ces choses qu'on ne s'est pas dites…	E-learning			**E-learning 1h du 3 avril au 30 juin**							
Écoute active et empathie dans les méthodes qualité	Inter-établissements									**J1 : 26 J2 : 27 BESANCON 9h30-16h30**	
Droits des personnes accompagnées en ESSMS	Inter-établissements		**11 BESANCON 9h-13h**		**22 NEVERS 9h-13h**	**12 DIJON 9h-13h**			**9 SENS 13h-17h**	**25 CHALON 13h-17h**	
Réaliser une analyse approfondie des causes d'un événement indésirable (Méthode ALARM) - ERAGE	Inter-établissements				**15 DIJON et BESANCON 9h30-13h**						
Mettre en œuvre un Comité de Retour d'Expérience (CREX) - ERAGE	Inter-établissements					**5 DIJON et BESANCON 9h30-13h**					
Détecter et signaler les événements indésirables - ERAGE	E-Learning	**1ère session : E-learning 2h du 1er février au 9 mars**			**2ème session : E-learning 2h du 1er mai au 31 mai**			**3ème session : E-learning 2h 1er septembre au 30 septembre**		**4ème session : E-learning 2h 1er novembre au 30 novembre**	

Formations inter-établissements/ E-learning / Distancielle / Blended Learning - SECTEUR MÉDICO-SOCIAL

<table>
<tr><th>THÉMATIQUES</th><th>Modalités</th><th>Février</th><th>Mars</th><th>Avril</th><th>Mai</th><th>Juin</th><th>Juillet</th><th>Septembre</th><th>Octobre</th><th>Novembre</th><th>Décembre</th></tr>
<tr><td>Savoir réaliser un audit en interne</td><td> Blended-learning (mixte E-Learning et présentiel sont complémentaires)</td><td></td><td></td><td></td><td colspan="2">E-learning 3h30 du 2 mai au 2 juin et
Présentiel le 17 juin DIJON ou BESANCON 9h30-12h30</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Qualité et sécurité de la prise en charge médicamenteuse dans les établissements et services MS</td><td> Inter-établissements</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>26 DIJON 9h30-16h30</td><td></td><td></td><td>16 BESANCON 9h30-16h30</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Animateur de la méthode « Accompagné Traceur »</td><td> Inter-établissements</td><td></td><td></td><td></td><td>22 DIJON 9h30-12h30</td><td></td><td></td><td>25 BESANCON 9h30-12h30</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Analyser les EI : de la réception de la fiche de signalement à la communication du plan d’actions - ERAGE</td><td> Blended-learning (mixte E-Learning et présentiel sont complémentaires)</td><td colspan="3">E-learning 2h du 1er février au 31 mars et
Présentiel le 17 avril BESANCON 13h30-17h</td><td></td><td></td><td></td><td colspan="2">E-learning 2h du 1er septembre au 31 octobre et
Présentiel le 20 novembre DIJON 13h30-17h</td><td></td><td></td></tr>
</table>

Formations sur site, à la demande - SECTEUR MÉDICO-SOCIAL

THEMATIQUES	Modalités		
Donner du sens à la démarche qualité		Sur site, à la demande	S'adresser au chargé de formation de la thématique souhaitée, qui prendra en compte votre besoin : contenu adapté aux attentes de l'établissement et à la spécificité de celui-ci (date, lieu, horaires, contenu de la formation…)
Sécuriser le partage d'information dans la prise en charge des adultes Confiance-Confidence-Confidentialité		Sur site, à la demande	
Mettre en œuvre un Comité de Retour d'Expérience (CREX) - ERAGE		Sur site, à la demande	
Réaliser une analyse approfondie des causes d'un évènement indésirable (Méthode ALARM) - ERAGE		Sur site, à la demande	
Réaliser une analyse approfondie des causes d'une erreur médicamenteuse selon la Méthode REMED - ERAGE - Nouveauté		Sur site, à la demande	
Former à l'outil de recensement et d'évaluation des risques de maltraitance		Sur site, à la demande	
Faire vivre le projet personnalise de la théorie à la pratique		Sur site, à la demande	
Droits des patients-résidents en fin de vie en EHPAD USLD		Sur site, à la demande	
Repérer la douleur chez les personnes accompagnées communicantes et non communicantes		Sur site, à la demande	
Lutter contre la maltraitance : des témoignages pour questionner ses pratiques		Sur site, à la demande	

NOTRE ÉQUIPE

AYOUL Sylviane
Assistante gestionnaire Formations
Référente handicap
requa-dijon@requa.fr

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

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

BOUROTTE-LAROCHE Ines
Chargée de mission Qualité
Master qualité, environnement, sécurité de l'industrie et des services (QESIS)
ines.bourotte-laroche@requa.fr

BOUVET BURGAT Lisette
Psychologue du travail
DESS Psychologie clinique et Gérontologie + DU Addictologie
requa-dijon@requa.fr

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

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

BIRBAUD Cécile
Chargée de mission Qualité
DU Qualité Evaluation et Management de Projets dans les structures Sanitaires et Sociales
cecile.birbaud@requa.fr

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

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

FAVRE-FELIX Emmanuelle Claudine
Chargée de mission Qualité
CAFDES EHESP Rennes
emmanuelle.favrefelix@requa.fr

NZAOU MAVOUNGOU Dav de Valence
Chargé de mission Qualité
M2 Manager des risques
dd.nzaoumavoungou@requa.fr

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

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

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

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

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

HOUDELETTE Claudine
Chargée de mission Qualité
DU Qualité gestion des risques établissements sanitaires et médico-sociaux
M2 Management gestion et administration des entreprises
claudine.houdelette@requa.fr

NOUVELOT Olivier
Directeur
M2 Management-Qualité sécurité, environnement dans l'industrie et les services
olivier.nouvelot@requa.fr

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

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

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

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

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

TOVIEZON Paul
Chargé de mission Qualité
Master mention Economie appliquée parcours Management et Evaluation des Organisation de Santé Université de Bourgogne
paul.toviezon@requa.fr

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

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

LOI 493 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES (RGPD)

Les informations personnelles vous concernant et communiquées par votre établissement sont enregistrées dans un fichier informatisé par l'assistante formation du RéQua.

Nous ne traiterons ou n'utiliserons vos données que dans la mesure où cela est nécessaire pour :

- Vous contacter,
- Assurer le traitement de vos demandes,
- Respecter nos obligations légales.

Vos informations personnelles seront conservées pendant 3 ans, sauf si :

- Vous exercez votre droit de suppression des données vous concernant, dans les conditions décrites ci-après ;
- Une durée de conservation plus longue et imposée en vertu d'une obligation légale ou réglementaire.

Pendant cette période nous mettons en place tous les moyens aptes à assurer la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles, de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou accès par des tiers non autorisés.

L'accès à vos données personnelles est strictement limité aux personnels du RéQua et à notre sous-traitant informatique. Le sous-traitant en question est soumis à une obligation de confidentialité et ne peut utiliser vos données qu'en conformité avec nos dispositions contractuelles et la législation applicable. Nous nous engageons à ne pas vendre, louer, céder ni donner accès à des tiers à vos données sans votre consentement préalable, à moins d'y être contraints en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

Conformément à la loi *« informatique et libertés »* du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n° 2016/679/EU du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018), vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification de portabilité et d'effacement de vos données ou encore de limitation du traitement. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.
Vous pouvez, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer vos droits en nous contactant à l'adresse mail requa@requa.fr ou par courrier à l'adresse suivante : RéQua – 26 rue Proudhon – 25000 BESANCON.

Pour toute information complémentaire ou réclamation, vous pouvez contacter la Commission Nationale de L'informatique et des Libertés (plus d'informations sur www.cnil.fr).

CONTACTS ET RENSEIGNEMENTS

Site internet : www.requa.fr

Tel : 03 81 61 68 10

Mail : requa@requa.fr

Si vous êtes en situation de handicap vous pouvez contacter notre Référente Handicap Mme AYOUL Sylviane qui reste à votre écoute pour vous accompagner et prévoir les aménagements nécessaires le cas échéant.