



Guide **OPÉRATIONNEL**

**DES MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT DU
RÉSEAU DE PERSONNES RESSOURCES**

PRÉSENTATION DU GUIDE

Une des priorités de la SRA Occitanie est de constituer un réseau régional de personnes ressources qualifiées et compétentes dans les domaines de la qualité et de la gestion des risques.

L'objectif de ce réseau est de couvrir l'étendue de la région Occitanie afin de répondre aux demandes des professionnels de terrain quels que soient leurs modes d'exercice.

Ce guide, à destination des personnes ressources, a pour objectif de préciser de manière opérationnelle les modalités de fonctionnement du réseau de personnes ressources au sein de la SRA Occitanie.



TABLE DES MATIÈRES

POURQUOI UN RESEAU DE PERSONNES RESSOURCES	4
DEVENIR PERSONNE RESSOURCE DE LA SRA OCCITANIE	5
Profil	5
Missions.....	5
LES DIFFERENTES MODALITES D'INTERVENTIONS	7
Formations / Accompagnement / Appui EIGS.....	7
Groupes projets	7
LA PROCEDURE DE SELECTION	8
LES ENGAGEMENTS DE LA PERSONNE RESSOURCE	8
LES DISPOSITIONS FINANCIERES	9
Indemnisation des interventions.....	9
Remboursement des frais.....	10
Annexes	11

POURQUOI UN RESEAU DE PERSONNES RESSOURCES

L'Occitanie est la seconde région la plus vaste de France. Ses treize départements couvrent 72 724 km. Sa population, relativement âgée, est caractérisée par d'importants écarts de densité. Pour l'INSEE, c'est l'une des régions présentant les plus forts contrastes entre les territoires. Les caractéristiques géographiques et socio-économiques de la région conditionnent fortement l'organisation des soins.

La région dispose d'une offre de soins abondante avec des disparités territoriales importantes aussi bien pour les professionnels de santé que pour le taux d'équipement des établissements et services. En Occitanie, ce sont près de 130 000 professionnels de santé, 300 établissements et 1 800 structures médico-sociales.

Les enjeux en matière de qualité des soins et de sécurité des patients sont majeurs et les attentes des professionnels de santé importantes. La complexité des parcours de soins, la nécessaire coordination entre les nombreux acteurs, les progrès technologiques rapides conduisant à des changements dans les prises en charge ont des conséquences directes pour la sécurité du patient. Par ailleurs, l'engagement des patients en santé est un levier d'amélioration de la qualité des soins et du système de santé. La HAS en publiant en juillet 2020 une recommandation « Soutenir et encourager l'engagement des usagers dans les secteurs social, médico-social et sanitaire » met le partenariat patient au cœur des projets de soins. D'ailleurs, la nouvelle procédure de certification des établissements de santé pour la qualité des soins consacre un chapitre sur l'engagement patient.

Pour être en capacité de répondre à toutes les demandes et de mieux prendre en compte l'ensemble des besoins, l'équipe opérationnelle de la SRA doit pouvoir bénéficier d'un réseau de personnes ressources constitué :

- ▶ d'une part, de professionnels expérimentés dans le domaine de la qualité et de la gestion des risques représentatifs de l'ensemble de la région Occitanie, issus de disciplines différentes (médecins, soignants, pharmaciens, ingénieurs qualité, gestionnaires de risques, cadres et dirigeants, ...), originaires d'établissements ou structures de tailles et de statuts différents (public et privé) et représentant les trois secteurs d'activité ville, hôpital, médico-social
- ▶ d'autre part, de patients partenaires qui apporteront leurs compétences acquises avec le vécu de la maladie et leurs savoirs expérientiels.

Les personnes ressources mettront à disposition de la région leurs compétences, leur savoir-faire, leur savoir expérientiel. Ambassadeurs de la SRA Occitanie, ils contribueront à diffuser en proximité la culture qualité et sécurité des soins.

DEVENIR PERSONNE RESSOURCE DE LA SRA OCCITANIE

Être personne ressource, c'est une opportunité de partager son expérience, de développer ou acquérir de nouvelles compétences au travers d'échanges avec des professionnelles de disciplines et d'horizons différents.

● ● ● PROFIL

Les personnes ressources sont des professionnels issus des métiers de la santé exercés à l'hôpital, en ville ou en établissement médicosocial. Elles possèdent les connaissances et les expériences requises dans les domaines de la qualité et de la gestion des risques. En activité ou retraités depuis moins de 3 ans, elles participent (ou ont participé) dans leur exercice à des missions dans ces domaines, garantissant un contact direct avec les situations de terrain.

Les personnes ressources sont également des patients qui peuvent être RU ou engagés dans des démarches type formation des professionnels de santé (ETP, formation initiale des médecins ou paramédicaux...), démarche d'amélioration de la qualité (patient traceur, retour d'expérience, analyse des EIAS...), ...

Elles résident ou travaillent sur la région Occitanie.

Sur la base du volontariat, les personnes ressources sont mobilisables à la demande, en fonction de la nature des missions.

● ● ● MISSIONS

Les personnes ressources réalisent, en fonction de leur expérience et compétence, en collaboration avec les membres de la cellule opérationnelle de la SRA Occitanie, des interventions qui peuvent prendre différentes formes :

- ▶ animation de formation-action
- ▶ animation de groupes de travail ou de partage d'expérience
- ▶ accompagnement au développement ou la mise en place d'outils qualité
- ▶ appui pour l'analyse d'évènements indésirables graves associés aux soins (EIGS)
- ▶ animation de travaux régionaux inter-secteurs
- ▶ accompagnement au développement d'expériences innovantes autour de la qualité et de la gestion des risques

Elles peuvent également être sollicitées pour :

- ▶ participer à des réunions préparatoires : analyse des besoins, définition des objectifs et des contenus, organisation et coordination des différentes actions, fonctionnement du réseau de personnes ressources, ...
- ▶ rédiger des objectifs et un programme pédagogique
- ▶ élaborer ou mettre à jour des supports pédagogiques

Une fiche d'intervention (*cf. en annexe*) est établie pour chaque personne ressource mobilisée. Cette fiche comprend : la nature de la mission/intervention, le volume horaires prévisionnel, le niveau de participation.

LES DIFFERENTES MODALITES D'INTERVENTIONS

● ● ● Formations / Accompagnement / Appui EIGS

L'équipe opérationnelle de la SRA Occitanie est l'interlocuteur des établissements et des professionnels qui s'inscrivent aux activités proposées ou qui sollicitent la SRA Occitanie pour un accompagnement plus spécifique. Elle assure le lien entre ceux-ci et les personnes ressources en amont et en aval des interventions.

Afin de répondre aux besoins des interventions, l'équipe opérationnelle de la SRA Occitanie sollicite les personnes ressources en fonction de l'adéquation entre leurs compétences, le type d'intervention et la proximité géographique. Les personnes ressources sont libres de refuser toute demande sans justification particulière.

L'équipe opérationnelle de la SRA Occitanie est en charge de l'organisation logistique des interventions (dates, lieu, repas, matériel informatique, salle, feuilles d'émargement, impressions des documents pédagogiques).

Les interventions se déroulent en binôme : un membre de l'équipe opérationnelle de la SRA Occitanie et une personne ressource.

À l'issue de l'intervention, un temps de débriefing et d'évaluation sera systématiquement réalisé entre la personne ressource et le membre de l'équipe opérationnelle.

● ● ● GROUPES PROJETS

Afin de mettre en œuvre son programme de travail et ses outils, l'équipe opérationnelle de la SRA Occitanie peut s'entourer de personnes ressources. Celles-ci seront sollicitées et retenues en fonction de l'adéquation entre les compétences, le secteur d'activité et le type de projets.

LA PROCEDURE DE SELECTION

La sélection des personnes ressources est à l'initiative de la SRA Occitanie et fonction des besoins de la structure. Elle résulte soit d'un appel à candidatures, soit de candidatures spontanées.

Les personnes intéressées pour participer au réseau peuvent faire acte de candidature via le formulaire disponible sur le site internet de la SRA Occitanie (cf. annexe). La candidature doit être accompagnée d'un CV récent et d'une lettre de motivation. Ces éléments sont nécessaires à l'évaluation des compétences et des qualifications utiles pour accomplir les missions envisagées.

Un entretien personnalisé est organisé entre le candidat et l'équipe opérationnelle. Au cours de cet entretien sont présentés :

- ▶ la SRA Occitanie : fonctionnement , valeurs, programme / activités
- ▶ les missions et projets en cours mobilisant le réseau de personnes ressource
- ▶ les modalités d'intervention de la personne ressource

Les critères de sélection sont la formation (tenant compte de l'actualisation régulière des compétences), l'expérience professionnelle à la qualité et à la gestion des risques, le savoir-expérientiel, le savoir-être et la motivation.

Le lieu géographique et l'origine du professionnel (sanitaire, médico-social et libéral) sont des éléments pour lesquels une attention particulière est apportée afin d'être en capacité de répondre à tous les types de demande sur l'ensemble du territoire.

LES ENGAGEMENTS DE LA PERSONNE RESSOURCE

Toute personne ressource est susceptible d'intervenir dans un établissement ou auprès de professionnels de santé. Dans ce cadre, elle représentera la SRA Occitanie et aura accès à des informations confidentielles.

C'est la raison pour laquelle, une charte d'engagement (cf. annexe) à respecter des règles de déontologie et de confidentialité devra être signée pour toute personne intégrant le réseau de personnes ressources.

Par ailleurs, toute personne ressource devra déclarer ses liens d'intérêts (cf. annexe). Cette déclaration sur l'honneur sera mise à jour tous les ans.

En cas d'intervention comme formateur, la personne ressource devra signer, en plus, la charte qualité formation (cf. annexe).

Enfin, toute personne ressource s'engage également à transmettre à la SRA Occitanie toute modification concernant sa situation professionnelle.

LES DISPOSITIONS FINANCIERES

Pour les missions qui leurs sont confiées, les personnes ressources bénéficient d'une indemnisation ainsi que du remboursement des frais engagés.

Les montants sont fixés par le conseil d'administration de la SRA Occitanie et communiqués aux personnes ressources.

L'indemnisation est versée :

- ▶ sur note d'honoraire pour l'activité libérale
- ▶ sur facture pour les autoentrepreneurs
- ▶ pour le cas particulier de l'animation de formations, si la personne ressource ne possède pas de numéro de déclaration de prestataire d'activité de formation déclarée à la DREETS, la SRA Occitanie pourra établir un CDD de formateur occasionnel
- ▶ sur facture de l'établissement d'origine pour les mises à disposition

Les professionnels salariés des établissements peuvent également participer par mise à disposition de leur établissement d'origine. Dans ce cas, une convention de mise à disposition est signée entre l'établissement employeur et la SRA Occitanie précisant les modalités et la durée de l'opération (volume d'heures, ...) et les modalités de facturation (salaire et charges afférentes).

Les personnes ressources s'engagent à fournir les pièces justificatives (ordre de mission signé, facture ou note d'honoraires, justificatifs de frais, carte grise de véhicule, carte de réduction de transport) à l'issue de leur intervention dans un délai d'1 mois afin de permettre le règlement de la mission et des frais de déplacement.

Les personnes ressources déclarent avoir reçu l'autorisation de leur employeur, le cas échéant, pour cette activité complémentaire.

● ● ● INDEMNISATION DES INTERVENTIONS

Conformément à la décision du conseil d'administration, la SRA Occitanie applique une indemnité forfaitaire à ses intervenants sur la base de 50€ de l'heure tout compris quel que soit le métier ou le type d'intervention.

Les temps de préparation des interventions sont également indemnisés sur la base d'un forfait défini préalablement.

Pour les groupes projets, la « fiche projet d'appel à candidatures » mentionnera le nombre d'heures indemnisé.

Le paiement sera effectué à réception de la facture ou de la note d'honoraire.

● ● ● Remboursement des frais

Les modalités de remboursement des frais sont définies dans le règlement intérieur.

La personne ressource devra fournir toutes les pièces justificatives des frais engagés.

Frais de déplacements :

- ▶ **Déplacement en train** donne lieu au remboursement du prix payé sur présentation du justificatif (billet) sur la base du tarif 2^{ème} classe ou 1^{ère} équivalent.
Dans la mesure du possible, les billets seront commandés par internet par la SRA Occitanie dès confirmation des date, heures, lieux de départ et de retour souhaités.
- ▶ **Déplacement avec le véhicule personnel** : La SRA Occitanie applique le barème publié par l'administration fiscale en vigueur.
La personne ressource s'engage à assurer son véhicule auprès d'une compagnie notoire solvable couvrant toute la durée de l'intervention. La police d'assurance qu'elle est tenue de souscrire doit contenir une clause garantissant la responsabilité civile de la personne chaque fois que celle-ci peut être engagée. La personne ressource devra transmettre à la SRA Occitanie l'attestation d'assurance ainsi qu'une copie de la carte grise du véhicule utilisé.

Des solutions de covoiturage seront cherchées, à chaque fois que cela sera possible, notamment avec un membre de l'équipe opérationnelle de la SRA Occitanie.

Frais de restauration

Les repas seront remboursés, sur présentation des justificatifs, dans la limite de 20€ pour le déjeuner et 25€ pour le dîner et de deux repas par jour.

Dans certaines situations, une nuit d'hôtel (la veille ou le jour de l'intervention) pourra être remboursée dans la limite de 80€ sur présentation des justificatifs (accord préalable de la SRA).

Annexes

1. Formulaire de candidature
2. Charte d'engagement
3. Déclaration de liens d'intérêts
4. Charte qualité : engagement du formateur

Association Loi 1901 • Siret : 84391684200019

Maison du collectif
24, impasse de la Flambère • 31300 Toulouse

• Tél. 05 67 31 21 30 •
contact@sra-occitanie.fr

www.sra-occitanie.fr

FORMULAIRE DE CANDIDATURE

Civilité : M. Mme.....

Nom :

Prénom :.....

E-mail :.....

Numéro de téléphone :.....

Vous candidatez en tant que

- Professionnel de santé en activité ou retraité depuis moins de 3 ans
- Patient Partenaire

Dans quel(s) type(s) d'actions souhaitez-vous vous impliquer ? (Plusieurs réponses possibles)

- Accompagnement des équipes pour l'analyse d'un EIG
- Accompagnement à la mise en place ou développement d'outils qualité
- Animation de groupes de travail
- Formation à la qualité et sécurité patient
- Autre (préciser)

Votre (vos) champ(s) d'intervention (plusieurs réponses possibles)

- Établissement sanitaire
- Établissement médico-social
 - Personne âgée
 - Handicap
- Secteur libéral

Votre (vos) département (s) d'intervention

09 / 11 / 12 / 30 / 31 / 32 / 34 / 46 / 48 / 65 / 66 / 81 / 82

Votre fréquence de mobilisation annuelle moyenne envisageable :

.....

Votre expérience professionnelle en gestion des risques

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Joindre CV et lettre de motivation

CHARTRE D'ENGAGEMENT

Madame, Monsieur,

Vous avez été sollicité(e) par la SRA Occitanie pour intervenir en tant que personne ressource auprès de professionnels de santé et nous vous en remercions.

À ce titre, vous allez contribuer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et des organisations dispensés aux patients par les professionnels de santé.

Dans l'accomplissement des missions qui vous sont confiées, vous représenterez la SRA Occitanie et ses valeurs. Vous aurez accès à des informations sensibles et confidentielles, vous travaillerez avec des professionnels qui vous exposeront leurs méthodes et leurs procédures. C'est la raison pour laquelle, nous vous demandons de remplir et de signer cette charte qui vous engage à respecter des règles de déontologie, de confidentialité et de propriété intellectuelle.

● ● ● Déontologie et confidentialité

Au cours des missions qui vous seront confiées vous vous engagez à respecter :

- ▶ **La confidentialité et le respect du secret professionnel** : Toutes les précautions pour maintenir l'anonymat des personnes doivent être prises et la communication d'informations recueillies dans le cadre de la mission à un tiers sur une personne ou un fait est illicite. Cet engagement s'applique, sans limite de durée, tant pour les informations concernant les patients que pour celles relatives aux professionnels auprès desquels s'exercera la mission.
Cette règle de confidentialité est essentielle pour l'établissement d'une relation de confiance sans laquelle le processus de formation ou d'accompagnement ne peut ni commencer, ni perdurer.
- ▶ **Les devoirs envers l'organisation** : Être attentif aux métiers, aux usages, à la culture, au contexte et aux contraintes de l'organisation dans laquelle vous intervenez. Savoir garder une position extérieure à celle-ci sans prise de position ni d'ingérence dans des questions internes.
- ▶ **Les valeurs de la SRA Occitanie** : bienveillance, confiance, partage et objectivité
- ▶ **Les règles et principes de la SRA Occitanie**, notamment à utiliser les supports au logo de la SRA Occitanie et à respecter la charte graphique définie

● ● ● PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Au cours des missions qui vous seront confiées vous vous engagez à

- ▶ Demander l'autorisation à la SRA Occitanie pour utiliser, en dehors du cadre des interventions ou des groupes de travail, tous les supports de formation et outils élaborés au sein de la SRA Occitanie.
- ▶ Citer la source des documents dont l'utilisation a été autorisée et à ne pas demander de rémunération en échange.

Je soussigné(e)
personne ressource pour la SRA Occitanie, atteste avoir pris connaissance de la présente charte et m'engage à en respecter les termes.

A....., le.....,

Signature de la personne ressource

• • • ● **Déclarer ses liens d'intérêts : Un conflit d'intérêts** naît d'une situation dans laquelle les liens d'intérêts d'une personne sont susceptibles, par leur nature ou leur intensité, de mettre en cause son impartialité ou son indépendance dans l'exercice de la mission qui lui est confiée.

La notion de **lien d'intérêts** recouvre les intérêts ou les activités, passés ou présents, d'ordre patrimonial, professionnel ou familial, de la personne en relation avec l'objet de la mission qui lui est confiée.

L'intérêt peut être :

- Matériel ou moral :
 - Matériel ou financier : rémunération ou gratification de toute nature ;
 - Moral, consistant en un bénéfice en termes de reconnaissance, occasionnelle ou régulière, sous toutes ses formes, notamment pour la promotion ou la défense :
 - D'intérêts personnels non directement financiers – comme ceux relatifs à des responsabilités professionnelles assumées ou recherchées, ou des mandats électifs professionnels détenus ou souhaités,
 - D'intérêts de groupes, tels ceux d'une école de pensée, d'une discipline ou d'une spécialité professionnelles - par exemple en cas d'exercice de responsabilités dans des organismes dont les prises de position publiques sur des questions en rapport avec la mission demandée pourraient faire douter de l'indépendance, de l'impartialité ou de l'objectivité de celui qui les exerce.
- Direct ou par personne interposée :
 - Intérêt direct : intérêt impliquant, à titre personnel, directement pour l'intéressé, un bénéfice, c'est à dire une rémunération, en argent ou en nature, ou toute forme de reconnaissance, occasionnelle ou régulière, sous quelque forme que ce soit. Le bénéfice est un avantage ou une absence de désavantage pour soi-même.
 - Intérêt indirect (ou par personne interposée) : intérêt impliquant, en raison de la mission remplie par l'intéressé, un bénéfice, rémunération ou gratification, ou une absence de désavantage, au profit d'une autre personne, physique ou morale (institution, organisme de toute nature), avec laquelle l'intéressé est en relation, ou un désavantage pour cette autre personne (que l'intéressé pourrait souhaiter pour celle-ci), dans des conditions telles que le comportement de l'intéressé pourrait s'en trouver influencé, même s'il ne reçoit aucun bénéfice à titre personnel.
- Ancien, voire futur :
 - La déclaration d'intérêts impose de déclarer les intérêts actuels mais aussi ceux qui existaient pendant les cinq dernières années ;
 - Dans un souci de loyauté, et même si la déclaration d'intérêts ne le prévoit pas, il convient que les personnes concernées informent des liens d'intérêts dont elles savent, au moment où elles font la déclaration, qu'ils vont apparaître dans un proche avenir.

- • • • **Compte tenu des éléments présentés ci-dessus, nous vous proposons de remplir le document suivant afin de nous informer de tout « intérêt » éventuel. Cette déclaration engage la responsabilité du déclarant qui doit s'assurer qu'elle est sincère, à jour et exhaustive.**

Je soussigné(e) (Prénom) (Nom), (Profession) _____

Intervenant au titre de _____ au sein de _____.

Déclare avoir pris connaissance de l'obligation de déclarer les intérêts éventuels et leur nature et être donc en mesure de déclarer sur les cinq dernières années :

1) Activité principale :

Activité	Exercice (libéral, salarié, autre...)	Lieu d'exercice	Début (Mois/année)	Fin (Mois/année)

2) Activités à titre secondaire :

(Participation à une instance décisionnelle d'un organisme public ou privé dont l'activité, les techniques ou produits entrent dans le champ de compétence de l'organisme ou de l'instance collégiale objet de la déclaration, travaux ou études scientifiques, consultant, articles, congrès...)

Structure ou organisme	Fonction ou activité	Rémunération (oui/non)	Début (Mois/année)	Fin (Mois/année)

3) Activités qui ont bénéficié d'un financement par un organisme à but lucratif dont l'objet social entre dans le champ de compétence de l'organisme objet de la déclaration :

Structure et activité bénéficiant du financement	Organisme à but lucratif financeur	Début (Mois/année)	Fin (Mois/année)

4) Participations financières dans le capital d'une société :

Structure concernée	Type d'investissement

5) Existence de proches parents salariés ou possédant des intérêts financiers dans toute structure dont l'objet social entre dans le champ de compétence de l'organisme objet de la déclaration

Organismes concernés	Commentaire	Début (Mois/année)	Fin (Mois/année)

6) Autres liens d'intérêts que le déclarant choisit de faire connaître :

Élément ou fait concerné	Commentaire	Début (Mois/année)	Fin (Mois/année)

Je n'ai aucun lien d'intérêt à déclarer.

Fait à : _____ Le : _____

Signature :

CHARTRE QUALITE

Engagement du FORMATEUR

1. Assurer intégralement sa mission de formation
2. Respecter l'intégralité des objectifs pédagogiques fixés et fournir tous les supports remis ou présentés aux participants
3. Faire preuve d'équité envers toutes les personnes qui ont recours à son savoir et à son savoir-faire
4. Être à l'écoute des stagiaires
5. Adapter son enseignement à la diversité des stagiaires dans le cadre des objectifs de la formation
6. Actualiser ses connaissances
7. Utiliser les méthodes et outils pédagogiques modernes et performants, adaptés à la formation
8. Assurer, pendant la formation, un suivi personnalisé des acquisitions réelles des stagiaires en termes de savoirs et de savoir-faire
9. Prendre en considération les exigences du monde du travail

Formateur :

Date :

Signature précédée de la mention « Lu et approuvé »



Association Loi 1901 • Siret : 84391684200019

Maison du collectif
24, impasse de la Flambère • 31300 Toulouse

• Tél. 05 67 31 21 30 •
contact@sra-occitanie.fr

www.sra-occitanie.fr

