



RAPPORT D'ACTIVITE

2020

Structure Régionale d'Appui
à la qualité des soins et à la sécurité des patients

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|----|
| I - IDENTIFICATION DE LA SRA | 3 |
| Coordonnées | 3 |
| Raison sociale | 3 |
| Identification du responsable légal | 3 |
| Identification du coordonnateur de la SRA | 3 |
| II - DESCRIPTION DES MISSIONS | 4 |
| Missions dans le cadre du conventionnement de la SRA avec l'ARS | 4 |
| Autres missions de la SRA : | 5 |
| Coordination pour l'exercice des missions avec d'autres structures | 5 |
| III - DESCRIPTION DES RESSOURCES HUMAINES | 6 |
| Ressources humaines de la SRA | 6 |
| Ressources humaines externes à la SRA | 10 |
| IV - ACTIVITE ANNUELLE DE LA SRA SUR L'ANALYSE DES EIGS (mission 1) | 11 |
| Demandes d'accompagnement reçues et réponses apportées | 11 |
| Modalités d'accompagnement | 11 |
| A propos de EIGS accompagnés | 12 |
| Formations/sensibilisation réalisées en lien avec les EIAS | 12 |
| Bilan de signaux au niveau régional | 12 |
| V - AUTRES ACTIVITES ANNUELLES DE LA SRA PAR THEMATIQUES | 13 |
| COVID 19 | 13 |
| Culture sécurité | 15 |
| Parcours de soins | 16 |
| Partenariat en santé | 16 |
| Outils et ressources | 17 |
| Vie associative | 17 |
| VI - BILAN FINANCIER | 19 |
| Modalités de financement | 19 |
| VII - PROGRAMME PREVISIONNEL - ORIENTATIONS STRATEGIQUES 2021 | 20 |

I - IDENTIFICATION DE LA SRA

Coordonnées

Nom officiel : Association Régionale d'Appui à la Qualité des Soins et à la Sécurité des patients d'Occitanie

Nom d'usage : SRA Occitanie

Sigle : SRA

Adresse du siège social : 24 impasse de la Flambère, 31300 TOULOUSE

Téléphone : 05.67.31.21.30

E-mail : contact@sra-occitanie.fr

Site Internet : www.sra-occitanie.fr

Nombres de sites territoriaux au sein de la région : 1 site (Toulouse, siège social)

Raison sociale

Nature juridique de l'organisme : Association loi 1901

Date de création : 30/10/2018

Date de désignation par l'ARS : 15/11/2018

Identification du responsable légal

Nom : Pr GARDETTE **Prénom** : Virginie

Qualité : Présidente du Conseil d'Administration de la SRA

Téléphone : 05 61 77 86 81 **E-mail** : gardette.v@chu-toulouse.fr

Identification du coordonnateur de la SRA

Coordonnateur de la SRA :

Nom : Dr SAGNES-RAFFY **Prénom** : Christine

Qualité : Médecin coordonnateur

Téléphone : 05.67.31.21.30 **E-mail** : c.sagnes-raffy@sra-occitanie.fr

II - DESCRIPTION DES MISSIONS

Fin 2017, l'Agence Régionale de Santé (ARS) a organisé une phase de concertation des professionnels de la nouvelle région Occitanie dans l'objectif d'enrichir la réflexion et de préciser les attentes concernant la Structure Régionale d'Appui à la qualité des soins et à la sécurité des patients (SRA), dont les missions ont été définies par décret n°2016-1606 du 25/11/16. Sur la base des résultats de cette concertation, l'ARS Occitanie a constitué un comité de préfiguration rassemblant les représentants des acteurs de la qualité des soins sur l'ensemble du parcours. Celui-ci a travaillé pendant 8 mois pour co-construire la SRA tant dans sa gouvernance que dans son opérationnalité.

En octobre 2018, s'appuyant sur le travail du comité de préfiguration et après appel à candidature, l'ARS a désigné pour 5 ans l'association régionale pour la qualité des soins et la sécurité des patients en Occitanie comme la Structure Régionale d'Appui d'Occitanie.

L'année 2019 a été une année de démarrage pour la SRA Occitanie marquée par

- la réalisation d'une enquête de besoin menée auprès de l'ensemble des professionnels des trois secteurs sanitaire, ville et médico-social
- le recrutement en septembre du médecin coordonnateur à temps plein et du médecin expert à 0,2 ETP
- l'engagement d'un travail de collaboration avec l'ARS (signature du CPOM)
- le début d'une activité essentiellement marquée par la rencontre des différents partenaires dans le but de faire connaître la structure, son organisation et ses missions sur la région Occitanie au niveau des trois secteurs sanitaire, ville et médico-social.

La SRA Occitanie a pour missions de contribuer au développement des démarches d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins sur l'ensemble du parcours de santé des patients, résidents et usagers en déployant un programme de travail au profit de l'ensemble des professionnels de santé de la région.

Missions dans le cadre du conventionnement de la SRA avec l'ARS

- **Date du conventionnement avec l'ARS :**
 - o 1^{er} CPOM 2018-2019 signé le 30/11/2018
 - o 2^{ème} CPOM 2019-2023 signé le 21/11/2019 (avenant annuel)
- **Date d'échéance du conventionnement :** octobre 2023
- **Résumé des missions définies dans le conventionnement**
 - o **Axe 1 : Construction et animation du réseau des acteurs en favorisant la participation et la coopération de l'ensemble des parties prenantes, notamment les professionnels de santé et les patients/usagers**
 - Recruter l'équipe opérationnelle et mettre en place le réseau de personnes ressources, installer le conseil scientifique, ...
 - Promouvoir la SRA
 - Organiser des journées et actions sur l'ensemble du parcours santé réunissant les professionnels des structures médicosociales, des structures sanitaires, les professionnels des soins primaires et les patients/usagers

- Axe 2 : Culture sécurité et évènements indésirables graves associés aux soins
 - Mener des actions visant à renforcer l'inscription de la culture sécurité dans l'action quotidienne de tous les acteurs
 - Apporter ses compétences techniques et méthodologiques aux déclarants, aux établissements et structures et à l'ARS
- Axe 3 : Démarches d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins :
 - Être en appui des professionnels des trois secteurs pour l'appropriation des méthodes et outils de la démarche qualité et son évaluation
 - Accompagner la préparation et le suivi de la certification pour les établissements sanitaires, les démarches d'évaluation pour les établissements médico-sociaux
 - Réaliser une action annuelle parcours réunissant les professionnels des trois secteurs sanitaire, ville et médico-social et les patients/usagers
- Axe 4 : Pertinence des soins
 - En lien avec l'IRAPS, accompagner par un appui méthodologique les démarches de pertinence des soins et faciliter leur appropriation par les professionnels de santé

Autres missions de la SRA :

Les missions confiées par l'ARS Occitanie à la SRA Occitanie dans le cadre du CPOM 2019-2023 couvrent un large périmètre dans le champ de la qualité et de la gestion des risques. Elles peuvent être complétées en tant que de besoin dans le domaine de la qualité et de la gestion des risques pour répondre aux besoins des membres adhérents de l'association.

Coordination pour l'exercice des missions avec d'autres structures

- Y-a-t-il d'autres SRA à la qualité et la sécurité des patients conventionnées sur la région ? (OUI - NON) : Non
- RREVA : Êtes-vous membre du RREVA, sous quelles modalités ?

Le RREVA n'est pas constitué en Occitanie. Il est toutefois prévu dans le CPOM SRA-ARS que la SRA soit membre du RREVA. La SRA participe aux réunions régionales mensuelles de sécurité sanitaire.

III - DESCRIPTION DES RESSOURCES HUMAINES

L'activité de la SRA Occitanie se structure autour d'une équipe opérationnelle et d'un réseau de personnes ressources. L'équipe opérationnelle, pluriprofessionnelle, a une compétence en qualité et sécurité des soins. Elle propose et concrétise la stratégie et les orientations définies par le CA en fonction des besoins identifiés.

Pour avoir la capacité de répondre à toutes les demandes et de mieux prendre en compte les besoins et attentes des professionnels, l'équipe opérationnelle de la SRA doit pouvoir bénéficier de l'appui de professionnels expérimentés dans le domaine de la qualité et de la gestion des risques et du savoir expérientiel de patients. C'est l'enjeu du réseau de personnes ressources. Ce réseau a été constitué début 2020 de façon à associer des professionnels de disciplines différentes (médecins, soignants, pharmaciens, ingénieurs qualité, gestionnaires de risques, cadres et dirigeants) issus d'établissements ou structures de tailles variées, de statuts différents (public et privé) et originaires de l'ensemble des départements de la région. Ces professionnels maîtrisent l'évaluation, la qualité, la gestion des risques, la démarche de certification, la méthodologie d'évaluation interne des établissements médicosociaux, Ils participent au quotidien à des missions dans ces domaines, garantissant ainsi un contact direct avec les situations concrètes. Des patients partenaires ont rejoint le réseau fin 2020 et contribuent activement aux missions de la SRA.

Ressources humaines de la SRA

- **Décrire la composition de l'équipe opérationnelle**
 - o Dr Christine SAGNES-RAFFY, médecin de santé publique, recrutée le 1/09/2019 à temps plein
 - o Dr Jean-Luc BARON, chirurgien libéral, recruté le 1/09/2019 à 0,25 ETP
 - o Béatrice LE FLOCH-MEUNIER, chargée de mission qualité et gestion des risques, recrutée le 1/01/2020 à temps plein
 - o Anaïs LAFITTE, coordinatrice administrative, recrutée le 16 mars 2020 à temps partiel, puis le 25 mai 2020 à temps plein

SRA OCCITANIE

ORGANIGRAMME

Conseil
SCIENTIFIQUE

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Bureau

Présidente : Pr Virginie GARDETTE

Vice-président : Dr Maurice BENSOUSSAN

Trésorier : M. Yildiray KUCUKOGLU

Trésorière adjointe : Mme Ghislaine SICRE

Secrétaire : M. Jean-Philippe SAJUS

Secrétaire adjointe : Mme Annie MORIN



Dr Christine SAGNES-RAFFY

Médecin coordonnateur - Responsable
1 ETP



Dr Jean-Luc BARON

Médecin expert - Libéral
0.25 ETP



Béatrice LE FLOCH-MEUNIER

Chargée de mission Qualité Gestion
des Risques
1 ETP



Anaïs LAFITTE

Coordinatrice administrative
1 ETP

Equipe opérationnelle



Réseau de personnes ressources

Version 2021

- Tous les modes d'exercice (sanitaire, médico-social, soins primaires) sont-ils représentés au sein de l'instance de gouvernance ?

Oui, le Conseil d'Administration est composé de 23 membres titulaires et de 23 membres suppléants répartis en 3 collèges. Sa composition est décrite dans le tableau ci-dessous.

| CONSEIL D'ADMINISTRATION* | | | | | | |
|----------------------------|---|--|-------------------|------------------------------|--------------------------------------|-----------------|
| COLLEGE | SOUS COLLEGE | MEMBRES | | Prénom NOM | Établissement | |
| COLLEGE A GESTIONNAIRES | SOUS COLLEGE A1 représentants Etbs de santé désignée par fédérations hospitalières (hors Etbs régionaux) | Représentant Etbs d'hospitalisation à domicile, désigné FNEHAD | T | Laetitia BERNADOU | HAD Béziers | |
| | | | S | Anne Marie PRONOST | EHAD- Clinique Pasteur (Toulouse) | |
| | | Représentant Etbs de santé privés, désigné URIOPSS | T | Jean - Philippe BOULENGER | A2LFS- Centre de Montrodât | |
| | | | S | Jean-Marc PICARD | Clinique du Mas de Rochet | |
| | | Représentant Etbs de santé privés, désigné FHP | T | Yildiray KUCUKOGLU | Clinique des Cèdres | |
| | | | S | Philippe PISAPIA | Clinique St Clément | |
| | | Représentant Etbs de santé privés non lucratifs, FEHAP | T | Sylvie BONETTO | USSAP | |
| | | | S | Béatrice GAILLARD | Centre La Roseraie | |
| | | Représentant Etbs de santé publics, désigné FHF | T | Jean-Philippe SAJUS | CH Bagnols/Cèze | |
| | | | S | Christophe BOURIAT | CH Lourdes | |
| | | SOUS COLLEGE A2 représentant des Etbs de santé régionaux | | T | Pr Virginie GARDETTE | CHU Toulouse |
| | | | | S | Dr Josh RUBENOVITCH | CHU Montpellier |
| | SOUS COLLEGE A3 représentants des gestionnaires médico- sociaux | Représentant des Etbs et services médicosociaux PA | T | Philippe MICHOUX | Maisons de famille | |
| | | | S | Anne URBISTONDO | ANRAS EHPAD ST JOSEPH | |
| | | Représentant des Etbs et services médicosociaux PH Adultes | T | Gerald FRANGIN | ADAGES- FAM Les Passerelles d'O | |
| | | | S | Séverine ROLLAND | ROUTE NOUVELLE SAMSAH | |
| | | Représentant des Etbs et services médicosociaux pour enfants en situation de handicap | T | Gladys BOYER | ARSEAA Pole ESMS enfant | |
| | | | S | Stéphanie LEGUYADER | ANRAS-IME Joseph FORGUES | |
| | | Représentant des Etbs et services médicosociaux multi clientèle | T | Frédéric CARRERE | Présence infirmière 66 | |
| | S | | <i>à pourvoir</i> | | | |

| COLLEGE | SOUS COLLEGE | MEMBRES | | Prénom NOM | Établissement | |
|---|--|--|-------------------------------|--------------------------------------|--|---------------------------|
| COLLEGE B PROFESSIONNELS DE SANTE OU DE LA QUALITE | SOUS COLLEGE B1 PS ou de la qualité des Etbs de santé | Pdt CME public | T | Dr Claire GATECEL | CH Béziers | |
| | | | S | Dr Radoine HAOUI | CH Marchant | |
| | | Pdt CME privé non lucratif | T | Dr Pierre RIGAL | ARSEAA-Pole Guidance infantile -pédopsychiatrie | |
| | | | S | Dr Cécile MAURI | Centre Propara | |
| | | Pdt CME privé lucratif | T | Dr Jean Luc BARON | Clinique Clémentville | |
| | | | S | Dr Arnaud BELIARD | Clinique Croix du Sud | |
| | | Coordonnateur GDR | T | Dr Benoît MANTION | CH Béziers | |
| | | | S | Stéphanie DECAUX | Clinique du Château de Vernhes | |
| | | SOUS COLLEGE B2 PS ou de la qualité du secteur médicosocial | Médecin | T | Dr Catherine MARTORELL-JAULENT | EHPAD de Grenade |
| | | | | S | Dr Catherine JOHN | CMPP Le Capitoul Toulouse |
| | Cadre de santé ou de infirmier de coordination | | T | Emilie ANEL | ARSEAA Pole adulte 31 | |
| | | | S | Christine CARRE | APAJH TARN- SSIAD Lucie Nouet | |
| | SOUS COLLEGE B3 PS du secteur ambulatoire (soins primaires hors Etbs) | URPS Pharmaciens | T | Dr Bernard CHAMPANET | | |
| | | | S | Dr Valérie GARNIER | | |
| | | URPS IDE | T | Ghislaine SICRE | | |
| | | | S | Pascale CAZANEUVE | | |
| | | URPS Médecins | T | Dr Maurice BENSOUSSAN | | |
| | | | S | Dr Michel COMBIER | | |
| | | Inter URPS | T | Dr Sylvie VERDIN | | |
| | | | S | Dr Bernard BRIATTE | | |
| | COLLEGE C Membres de droit | Associations agrées d'usagers | T | Gérard GLANTZLEN | | |
| | | | T | Annie MORIN | | |
| | | Fédération des réseaux | T | Béatrice LE NIR | Présidente RESO-Occitanie | |
| | | | S | Audrey NUNES | Vice-présidence Qualité RESO-Occitanie | |
| Invités (avec voix consultative) | ARS Occitanie | | Pierre RICORDEAU | Directeur Général - ARS Occitanie | | |
| | Représentant des ordres | | Dr Jean THEVENOT | CROM Occitanie | | |
| | Conseil scientifique | | | | | |
| | Coordonnateur SRA Occitanie | | Dr Christine SAGNES- RAFFY | Médecin Coordonnateur | | |

* composition du Conseil d'Administration en vigueur à la suite de l'Assemblée Générale du 19/11/2020

Ressources humaines externes à la SRA

- La SRA fait-elle appel à des ressources humaines externes pour l'exercice de ses missions ? (OUI - NON) :

Oui, un réseau de personnes ressources a été constitué et mobilisé dès 2020.

- Si OUI, dans quelles spécialités ?

L'objectif du réseau de personnes ressources est de bénéficier des compétences et expériences des professionnels et acteurs de santé des trois secteurs sanitaire, ville et médico-social.

En 2020, 55 candidatures de personnes ressources (professionnels et patients partenaires) ont été reçues et analysées par l'équipe opérationnelle. Ces personnes ont toutes bénéficié d'un temps d'échange avec l'équipe opérationnelle (entretien téléphonique ou en visio-conférence, rencontre individuelle ou régionale). Une journée régionale des personnes ressources a été organisée le 5 mars 2020 dans un objectif d'échanges réciproques et de construction de premiers axes de réflexion pour alimenter le programme de travail de la SRA Occitanie.

En 2020, 28 personnes ressources ont contribué aux activités de la SRA Occitanie.

Leur mobilisation plus importante en 2021 contribuera au déploiement des activités de la SRA et au rayonnement de la structure dans l'ensemble des territoires.

IV - ACTIVITE ANNUELLE DE LA SRA SUR L'ANALYSE DES EIGS (mission 1)

Demandes d'accompagnement reçues et réponses apportées

Demandes d'accompagnement reçues : 11

- Nombre, origine
 - o Par secteur d'activité (sanitaire, médico-social ou soins primaires) :
 - Secteur sanitaire : 10 (MCO exclusivement)
 - Structures publiques : 9
 - Structures privées : 1
 - Soins primaires : 1
 - o Par demandeur (ARS, Département, structure ou professionnel)
 - ARS : 2
 - Structures : 8
 - Professionnels : 1
 - o Par type de conséquence (décès, mise en jeu du pronostic vital, survenue d'un déficit fonctionnel permanent)
 - Décès : 4
 - Mise en jeu du pronostic vital : 6
 - Survenue d'un déficit fonctionnel permanent : 1
- Parmi les demandes reçues, combien sont en lien avec une vigilance (laquelle)
 - o Aucune

Demandes d'accompagnement réalisées :

Toutes les demandes d'accompagnement ont bénéficié d'une expertise méthodologique de la SRA. Certaines ont conduit à l'animation de RMM : une en 2020, trois en 2021 (cf point suivant).

Modalités d'accompagnement

Préciser le nb d'accompagnements par stade en précisant le % réalisé à distance ou in situ

- Type d'accompagnement : expertise à distance téléphone, accompagnement in situ ...
 - o 6 expertises réalisées à distance allant jusqu'à la réalisation du chronogramme
- Stade d'intervention
 - o Avant le volet 1 : avis sur l'opportunité de déclarer ou pas :
 - 1 EIGS avec accompagnement à la déclaration sur le portail
 - o Suite à un volet 1 ; accompagnement pour l'analyse des causes profondes
 - Animation d'une RMM sur site en 2020 et de trois RMM sur site en 2021 (1 EIGs toujours en cours)
 - o Suite à un volet 2 : relecture, avis d'experts ou reprise de l'analyse des causes profondes
 - Non
 - o Suite à l'analyse : demande d'aide pour formaliser le plan d'action d'amélioration
 - Non
- Suite à un volet 1 ou 2 : demande de formation : 0

A propos de EIGS accompagnés

- Quelles sont les méthodes d'analyse utilisées : analyse des causes et barrières (ALARM, ORION, 5M, autre) : ALARM
- Durée des interventions en J/H (moyenne, médiane selon le mode d'accompagnement in situ ou à distance)

Formations/sensibilisation réalisées en lien avec les EIAS

Deux actions de formation – actions à la mise en place d'un comité de retour d'expérience ont été initiées en début d'année 2020 :

- Une action auprès d'un groupe de SSIAD
- Une action auprès d'un SAMU-Centre 15

Retours d'expérience en lien avec les EIAS

La SRA Occitanie a organisé en 2020 une conférence régionale en webinaire :

- Les EIG, pour en finir avec la peur :
 - o EIGs déclarés en Occitanie : quel bilan ? quels enseignements (ARS Occitanie)
 - o EIGs développer un partenariat soignant / soignés (FAS)
 - o La démarche qualité pour prévenir le risque juridique (Maître Olivier SAUTEL)

222 inscrits, 169 participants

Bilan de signaux au niveau régional

- Réalisez-vous le bilan de l'ensemble des signalements reçus dans votre région pour votre ARS ?
Non, la SRA ne dispose d'aucune donnée concernant les EIGs déclarés sur le portail de la HAS
- Ce bilan est-il en libre accès ? Si oui, indiquez le lien de consultation
- Avez-vous identifié des situations à risque notables ?
- Avez-vous identifié des risques latents ?

V - AUTRES ACTIVITES ANNUELLES DE LA SRA PAR THEMATIQUES

A l'instar de toutes les activités, celles de la SRA Occitanie ont été fortement perturbées en 2020 par la crise sanitaire. Dès le 16 mars 2020, l'équipe opérationnelle de la SRA s'est organisée afin de poursuivre ses activités en télétravail. Les accompagnements et manifestations initiés fin 2019-début 2020 ont été stoppés.

À l'écoute des attentes et besoins, la SRA s'est mobilisée, dans le cadre des travaux de la FORAP, pour élaborer un ensemble de ressources en lien avec la crise COVID-19 à destination des professionnels et structures. Elle a également activement contribué aux productions du comité scientifique mis en place auprès du DG ARS à l'occasion de la sortie de la période de confinement. Elle a répondu aux demandes des professionnels, en veillant à ne pas en créer de nouvelles.

La période de confinement a aussi été pour la SRA, l'occasion de poursuivre l'organisation de la vie associative : rédaction du règlement intérieur, politique de communication (site web, Flyer, ...), élaboration d'un guide à destination des personnes ressources, mise en place d'outils de collaboration, culture sécurité (procédures EIGs, charte, ...), ...

Les activités opérationnelles stoppées en mars ont progressivement repris. Les échanges en visio-conférence ont été privilégiés même si les déplacements ont également été possibles en tant que de besoin, dans le respect des gestes barrières. Bien entendu, le programme de travail a été adapté au contexte et l'accompagnement des équipes à la mise en place de retours d'expérience COVID-19 a prédominé.

COVID 19



Accompagnement des professionnels et structures

La crise sanitaire a entraîné des modifications majeures des organisations et des pratiques professionnelles. À l'échelle de chaque structure et équipe, l'analyse en profondeur, de façon collective et structurée de la manière dont son propre système de fonctionnement, ses organisations, ses pratiques professionnelles, ont été impactés, est essentielle. Le Retour d'Expérience permet de tirer des enseignements de la crise sanitaire, identifier les pratiques à conserver et/ou à adapter et

ainsi favoriser la culture sécurité des équipes.

Les structures régionales d'appui à la qualité et la sécurité des soins réunies au sein de la FORAP, dont la SRA Occitanie, ont fait le choix de constituer un groupe de travail COVID 19 avec les objectifs suivants :

- Capitaliser les expériences et ressources des SRA
- Élaborer des propositions communes pour faciliter les productions en région et le partage d'expérience
- Mutualiser les compétences des SRA afin de proposer des méthodes et outils pour favoriser le retour d'expérience des établissements, des structures, des professionnels et des usagers dans chaque région

La FORAP a confié le pilotage du groupe de travail organisations coordonnées de médecine de ville à la SRA Occitanie

Ainsi, différents travaux collectifs, bénéficiant des compétences et expertises de chacun, ont permis de produire des ressources et outils (mémos et trames de questionnements) à destination des professionnels de santé et diffusées par chaque SRA :

- préparer un plan de sortie de crise aiguë (Check-list à destination de la ville, de l'hôpital et du secteur médico-social)
- mettre en œuvre et favoriser le Retour d'Expérience :
 - o organiser et animer son retour d'expérience
 - o évaluer le dispositif de gestion de crise
 - o tirer les enseignements du fonctionnement des équipes en situation de crises
 - o mobiliser les méthodes traceurs (patient et parcours traceur) pour analyser ses pratiques et organisations professionnelles en période de crise
 - o mobiliser l'utilisateur et son expérience lors du RETEX COVID-19

Ces différentes ressources constituent une vraie source de repères pour les périodes de réorganisation et de crise, bien au-delà de la crise sanitaire COVID19 actuelle.

La SRA Occitanie a également accompagné l'ensemble des professionnels souhaitant conduire son retour d'expérience. Elle a ainsi répondu à une cinquantaine de sollicitations : contact téléphonique pour étude du contexte et des besoins, envoi des outils de manière personnalisée. Une dizaine d'appuis méthodologiques ont également été mis en œuvre : séminaire plan d'actions, réunion d'équipe, appui méthodologique débirefing d'équipe, ...

Enfin, la SRA Occitanie a répondu spécifiquement à deux demandes de CPTS : tableau de bord pour le suivi de l'activité (crise, hors crise), retour d'expérience COVID-19.

Participation au comité scientifique régional « prévention » COVID-19

Pour accompagner le déconfinement, l'ARS Occitanie a constitué un comité scientifique, composé de structures et personnalités qualifiés dont la SRA Occitanie. Les missions de ce comité étaient les suivantes :

- produire en l'absence de doctrine nationale identifiée des recommandations à destination des professionnels
- proposer une adaptation ou une interprétation régionale de la doctrine nationale, en tant que de besoin
- travailler sur les outils de diffusion et de promotion des doctrines sanitaires et des mesures de prévention associées.

Ci-dessous, la liste des différentes thématiques traitées par ce comité scientifique :

- Hygiène pour les patients Covid + à domicile
- Sortie de confinement des établissements de santé
- Sortie de confinement des professionnels de santé libéraux
- Sortie de confinement des établissements médico-sociaux
- Sortie de confinement et activités physiques
- Covid-19 et les systèmes de traitement d'air
- Ventilation des bâtiments et climatisation
- Espaces communs des immeubles en copropriété
- Bien-être psychique des enfants
- Personnes en situation de forte vulnérabilité

La SRA Occitanie a été sollicitée par le réseau Onco-Occitanie pour apporter son expertise dans le cadre du retour d'expérience Cancer et COVID 19 réalisé par Onco-Occitanie auprès de l'ensemble des professionnels et partenaires intervenant dans la prise en charge du cancer (enquête portée par l'INCA).

Culture sécurité



Au-delà de la contribution à l'appui à l'analyse des événements indésirables graves associés aux soins décrite au chapitre IV, d'autres activités de sensibilisation ont été conduites en 2020.

Promouvoir la mise en place de comités de retour d'expérience (CREX)

Des attentes exprimées autour de la mise en place de CREX ont conduit la SRA à :

- Accompagner un groupe de SSIAD dans une démarche de formation – actions, en collaboration avec la chargée de mission FEHAP
- Accompagner un SAMU-Centre15 dans une démarche de formation – actions
- Préparer une formation CREX à destination des professionnels (formation proposée en 2021) dans le cadre d'un petit groupe de travail associant des personnes ressources et des patients partenaires
- Rédiger des outils CREX (guide, charte de fonctionnement, trame de bilan d'activité, ...)

ENEIS 3

La SRA Occitanie participe à l'Enquête Nationale sur les Événements Indésirables Graves associés aux Soins (ENEIS3). Cette étude épidémiologique, coordonnée par le CCECQA a pour objectif d'estimer l'incidence des EIGS et d'analyser leur évitabilité dans les 3 secteurs de soins : établissements de santé, EHPAD et soins primaires.

Selon le calendrier établi, le volet EHPAD de l'enquête a débuté au 1^{er} trimestre 2020. Malgré le recueil d'un certain nombre de données, l'enquête a été arrêtée sur décision de la DGS, considérant que l'épidémie et le confinement n'ont pas permis de répondre aux objectifs de l'enquête, qui étaient d'identifier les EIG survenant chez des résidents à temps complet. La période observée d'épidémie de COVID n'était pas représentative des risques associés aux soins du fonctionnement habituel des EHPAD (en particulier pour le risque infectieux et le risque de décès ou d'hospitalisation). Concernant le volet en soins primaires, l'étude pré-pilote est en cours de réalisation (CEPRAAL).

Gestion du risque pénal

La sollicitation de la SRA par un directeur d'établissement confronté, dans le cadre de la survenue d'un EIG et d'une plainte, à la saisie par le Parquet du dossier médical mais également des deux volets de déclaration de l'EIGs a conduit à une réflexion sur le risque juridique.

Des premiers travaux ont été conduits grâce à l'expertise de Maître SAUTEL, avocat et maître de conférences à la faculté de Droit et de Science politique de l'université de Montpellier sur la gestion du risque pénal et la culture positive de l'erreur. Ils ont été présentés à l'occasion d'une conférence régionale organisée par la SRA. Ils seront poursuivis en 2021 et devraient conduire à la rédaction de recommandations à destination des professionnels.

Parcours de soins



La SRA Occitanie accompagne tous les professionnels de santé, quels que soient leur lieu et leur mode d'exercice. Cette caractéristique lui permet de s'attacher à développer des actions sur l'ensemble du parcours de soins et plus particulièrement sur les points de rupture entre les différents secteurs d'activité.

Promouvoir la mobilisation de la méthode patient traceur

Le patient traceur est une méthode d'analyse des pratiques et organisations professionnelles, dont les informations recueillies permettent de croiser les expériences des patients et des équipes. Cette méthode est adaptée aux enjeux de parcours de soins, que ce soit au sein d'un établissement ou entre les différents secteurs d'activité.

En 2020, la SRA Occitanie a réuni un petit groupe de travail associant des personnes ressources et des patients partenaires afin de construire une formation à destination des professionnels des trois secteurs (ville, hôpital, médico-social). Elle souhaite sensibiliser les professionnels pour les inciter à inscrire la démarche d'évaluation des parcours patients dans les orientations qualité et sécurité des soins et mobiliser la méthode quel que soient le secteur et le lieu d'exercice

Accompagnement des organisations coordonnées en médecine de ville

Une attention particulière est portée aux organisations coordonnées en médecine de ville et plus particulièrement aux CPTS, afin d'engager l'ensemble des professionnels dans les démarches qualité et gestion des risques dès la phase d'élaboration du projet de santé.

La SRA a contribué à la rédaction du guide pratique – élaborer un projet de santé pour une CPTS coordonné par l'URPS médecin, pour le volet qualité et évaluation. Elle accompagne, à la demande, les équipes engagées dans cette démarche. Elle a accompagné la CPTS de l'Agly en construisant avec elle une grille d'évaluation de l'organisation mise en place lors de la première phase épidémique COVID. Elle a accompagné la CPTS de Lunel sur l'utilisation de l'outil RETEX COVID médecine de ville et commencé une réflexion sur l'élaboration pour cette CPTS d'un plan de gestion de crise.

Partenariat en santé



L'engagement des usagers, patients ou personnes accompagnées est partie intégrante d'une démarche d'amélioration continue de la qualité et sécurité des soins et accompagnements. Leurs savoirs expérientiels, construits individuellement ou collectivement, doivent leur permettre de participer à l'organisation des prises en charge et nourrir les réflexions sur l'amélioration des soins.

La SRA Occitanie a souhaité faire l'expérience du partenariat en santé et l'intégrer au cœur de ses activités. Quatre patients partenaires ont rejoint en 2020 l'équipe de personnes ressources et participent activement aux différents travaux.

Sensibiliser et accompagner les professionnels aux enjeux de l'implication des usagers dans la qualité et la sécurité des soins sont des axes prioritaires.

Outils et ressources

Les Structures Régionales d'Appui réunies au sein de la Fédération des Organismes Régionaux et territoriaux pour l'Amélioration des Pratiques et organisations en santé (FORAP) ont choisi, sur la base d'un cahier des charges commun, une plateforme d'intégration. Cette plateforme livrée fin 2020 va permettre à la SRA Occitanie de créer des outils de collecte (questionnaire) et d'analyse des données (rapports) et de gérer ces outils ainsi que les utilisateurs (professionnels) qui auront accès en ligne à des outils d'évaluation, recueil de données, analyse des résultats, ...

Vie associative



Bilan des adhésions

La participation aux activités de la SRA Occitanie est volontaire, sous la forme d'une adhésion et d'une cotisation annuelle. Les modalités d'adhésion, définies lors du 1^{er} CA de la SRA (12/12/2018) soulevaient de nombreuses difficultés pour les établissements sanitaires et médico-sociaux. Dans un souci de simplification et de plus grande équité, le CA a décidé de réviser les modalités de cotisation. Une nouvelle proposition a été présentée lors du CA extraordinaire du 5/11/2020 et votée en Assemblée Générale (19/11/2020).

Activité des instances

L'Assemblée générale convoquée le 28/10/2020 a délibéré sur :

- Élections des membres du conseil d'administration : 4 sièges à pourvoir
Sont élus pour le collège B sous collège B1 : Professionnels de santé ou de la qualité des établissements de santé :
 - o Docteur Radoine HAOUI (CH de Marchant) : *Président CME public – poste de suppléant*
 - o Docteur Cécile MAURI (Centre PROPARA) : *Président CME privé non lucratif – poste de suppléant*
 - o Docteur Arnaud BELIARD (Clinique Croix du Sud) : *Président CME privé lucratif – poste de suppléant*

Est porté à l'information des membres les remplacements des administrateurs démissionnaires de postes de représentants désignés

- o Monsieur Yildiray KUCUKOGLU (Directeur de la Clinique des Cèdres Cornebarrieu) : *représentant titulaire des établissements de santé privés désigné FHP*
M. KUCUKOGLU a été élu au poste de Trésorier de l'association (CA du 02/07/2020)
 - o Madame Laetitia BERNADOU (Directrice de la HAD Béziers) : *représentant titulaire des établissements d'hospitalisation à domicile, désigné FNEHAD*
 - o Madame Audrey NUNES (Vice-présidence Qualité RESO-Occitanie) : *représentant suppléant de la Fédération régionale des réseaux (RESO Occitanie)*
- Adoption des nouvelles modalités de cotisation pour 2020 (par rétroactivité) et 2021
 - Adoption du règlement intérieur
 - Approbation des perspectives et projets 2020 et 2021

Le Conseil d'administration s'est réuni à deux reprises en 2020 et a fait l'objet d'une sollicitation par voie électronique.

Conseil d'administration du 5/03/2020 :

- Élection du président du CA, le Pr Virginie GARDETTE (Médecin coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins – CHU de Toulouse)

Conseil d'administration du 02/07/2020 :

- Composition du conseil d'administration et élection du Trésorier
- Point financier 2019 et 2020
- Interprétation des statuts – représentativité des membres
- Préparation de l'assemblée générale

Conseil d'administration du 05/11/2020 :

- Difficultés constatées sur l'appel à cotisation lancé pour 2020
- Nouvelles modalités de calcul de la cotisation à proposer à l'Assemblée générale.

VI - BILAN FINANCIER

Modalités de financement

Les statuts de la SRA prévoient que les ressources de l'association comprennent :

- des adhésions des membres
- des recettes perçues en contrepartie des prestations et services fournis par l'association
- des subventions de l'État, des collectivités territoriales ou de tout autre organisme public ou privé
- toutes autres ressources autorisées en conformité aux dispositions légales et réglementaires.

En 2020, les ressources de l'association ont été la subvention de fonctionnement de l'ARS et les cotisations des adhérents.

Selon la décision 2020 attributive de financement FIR au titre de l'année 2020, l'attribution des crédits FIR pour la SRA Occitanie en 2020 s'élève à 500 000 € au titre de la mesure « MI2-3-19 : PNSP : structures régionales d'appui à la qualité et la sécurité des soins » et de la mission 2 « Organisation et promotion de parcours de santé coordonnés ainsi que la qualité et la sécurité de l'offre sanitaire et médico-sociale ».

Bilan 2020

| | Exercice 2020 | Exercice 2019 |
|------------------------------|------------------|------------------|
| Actif | | |
| Immobilisation incorporelles | 3 326 € | 0 € |
| Immobilisation corporelles | 9 354 € | 5 074 € |
| Immobilisation financières | 1 755 € | 0 € |
| Avances et acomptes | 377 € | 0 € |
| Créances clients | 9 253 € | 0 € |
| Autres créances | 12 279 € | 439 € |
| Disponibilités | 543 121 € | 399 884 € |
| TOTAL ACTIF | 579 464 € | 405 396 € |
| Passif | | |
| Fonds propres | 1 763 € | 678 € |
| Fonds dédiés | 500 720 € | 368 808 € |
| Subv. fonctionnement ARS | 250 720 € | 218 808 € |
| fond de roulement subv. ARS | 250 000 € | 150 000 € |
| Dettes fournisseurs | 37 596 € | 12 732 € |
| Autres dettes | 39 386 € | 23 177 € |
| TOTAL PASSIF | 579 464 € | 405 396 € |

Compte de résultat 2020

| | Exercice 2020 | Exercice 2019 |
|--|------------------|------------------|
| Produits | | |
| Subvention FIR ARS Occitanie | 500 000 € | 300 000 € |
| Cotisations | 22 600 € | 100 € |
| Report de ressources non utilisées | 0 € | 49 235 € |
| Autres produits | 6 € | 1 € |
| Produits financiers | 1 167 € | 703 € |
| Produits exercices antérieur | 0 € | 100 000 € |
| TOTAL Produits | 523 774 € | 450 039 € |
| Dépenses | | |
| Charges d'exploitation | 390 688 € | 80 527 € |
| Engagement à réaliser sur ressources affectées | 131 912 € | 368 808 € |
| Autres charges | 6 € | 1 € |
| Impôts sur les sociétés | 83 € | 25 € |
| TOTAL Dépenses | 522 689 € | 449 361 € |
| RESULTAT | 1 084 € | 678 € |

Informations complémentaires

Évènement significatifs et faits caractéristiques de l'exercice

Conformément aux Contrats d'Objectifs et de Moyens pour les années 2019-2023 au titre du Fonds d'intervention régional signé avec l'ARS en date du 21 novembre 2019, et à son avenant n°1 en date du 23 novembre 2020, le montant du financement accordé sur l'exercice 2020 est de 500 000 €

Il ressort dudit avenant que "l'analyse du rapport d'activité 2019 produit par la SRA montre que le médecin coordonnateur, entouré des membres de l'équipe opérationnelle déjà recrutés, ont mis en place les bases d'un fonctionnement de bonne qualité de la SRA"

L'année 2020 a en effet vu la constitution de l'équipe opérationnelle, la constitution du réseau des personnes ressources, l'installation dans les locaux de TOULOUSE, le lancement des démarches sécurité et gestion des risques auprès de diverses structures, le lancement d'une politique de communication...

VII - PROGRAMME PREVISIONNEL - ORIENTATIONS STRATEGIQUES 2021

Si la crise sanitaire a modifié le programme de travail 2020 de la SRA Occitanie, elle a aussi été une opportunité pour la SRA :

- de collaboration opérationnelle avec les différentes SRA pour construire des ressources pertinentes et directement mobilisables
- de diffusion régionale, tous secteurs confondus, à travers l'accompagnement proposé dans le cadre des retours d'expérience
- de coopération efficace avec des structures régionales plus anciennes et dont la compétence est reconnue en région (CPIAS, Onco-Occitanie, ...)

L'enjeu en 2021 est de favoriser la participation et la coopération de l'ensemble des acteurs au profit de la qualité et de la sécurité des soins.

Le programme de travail de la SRA Occitanie pour l'année 2021 s'articule autour des axes stratégiques suivants :

- Culture sécurité



- Apporter un appui méthodologique à la promotion de la déclaration, la gestion, l'analyse des causes immédiates et des causes profondes des EIGS ainsi qu'à l'élaboration du plan d'actions
- Apporter une expertise dans l'analyse des EIGs
- Impulser la culture positive de l'erreur
- Soutenir les établissements, services médico-sociaux et les organisations coordonnées dans la démarche de déclaration des EIGs
- Former les professionnels (formation initiale et continue) à la gestion des risques (CREX, RMM, risque pénal, ...)

- Démarche qualité



- Poursuivre l'accompagnement des démarches RETEX COVID-19
- Promouvoir le travail en équipe
 - Accompagnement au Programme d'Amélioration Continue du Travail en Equipe (PACTE) pour les SAMU de la région engagés dans la démarche
- Valoriser les actions remarquables dans le champ de la qualité et de la sécurité des soins et permettre le partage d'expérience en organisant un Challenge régional « Partageons nos expériences professionnelles »

- Parcours de soins



- Animer des RMM parcours
- Animer des patients traceurs parcours (ville, hôpital, médico-social)
- Soutenir les professionnels dans le déploiement des documents de liaison
- Animer une communauté d'apprentissage à l'échelle des organisations coordonnées en médecine de ville

- Certification



- Accompagner les établissements dans la nouvelle démarche de certification
- Animer des lieux d'informations, d'échanges et de partage d'expérience (Cafés rencontre, ...)
- Former les professionnels aux nouvelles méthodes d'évaluation (traceurs notamment) et aux démarches favorisant l'engagement des patients
- Proposer des outils pour faciliter l'appropriation de la démarche de certification

- Construire et animer la SRA



- Poursuivre le recrutement de l'équipe opérationnelle
- Mettre en place le conseil scientifique
- Animer le réseau des personnes ressources
- Garantir à la SRA les moyens nécessaires pour assurer ses missions
- Développer la politique de communication
- Rencontrer les différents partenaires pour faire connaître la SRA et identifier les besoins des professionnels de la région
- Développer les partenariats collaboratifs
- Être un lieu de stage pour les internes de santé publique
- Évaluer les actions menées

Les actions proposées viseront sans distinction tous les professionnels de santé, quels que soient leur lieu et leur mode d'exercice. Elles favoriseront la participation de l'ensemble des parties prenantes, notamment les professionnels de santé et les patients/usagers et se déploieront sur l'ensemble du parcours de santé.

La SRA Occitanie sera également aux côtés des professionnels pour accompagner toute innovation organisationnelle d'une évaluation objective et indépendante, en vue d'optimiser la qualité des soins et la sécurité des patients.

Elle recherchera des coopérations avec les autres structures régionales : structures de vigilance, réseaux, observatoires, ... afin d'apporter la réponse appropriée aux demandes des professionnels et patients-usagers. Elle adaptera ses activités aux situations afin d'apporter son appui en toute circonstance dans un objectif de préserver la qualité des soins et la sécurité des patients.