



RAPPORT D'ACTIVITE

2022

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
III – ORGANISATION DE LA SRA.....	7
IV - ACTIVITE ANNUELLE DE LA SRA.....	10
VI - BILAN FINANCIER	23
VII - ORIENTATIONS STRATEGIQUES 2023	24
ANNEXE I – Bilan des formations	25
ANNEXE II – Composition du conseil d’administration.....	27
ANNEXE III – Composition du conseil scientifique.....	28
ANNEXE IV – Programme et bilan de la conférence régionale "Promotion de la Bienveillance, lutte contre la Maltraitance : de quoi parlons-nous ?"	29
ANNEXE V – Enquête de besoins	31
ANNEXE VI – Bilan financier 2022.....	35

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 : 6 rue de Lourdes, Bâtiment C, 31300 TOULOUSE

Téléphone : 05.67.31.21.30

E-mail : info@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 responsable

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.

Ses missions sont le soutien méthodologique pour la déclaration et l'analyse des événements indésirables graves associés aux soins, la formation, le conseil, l'expertise et la conduite de projets de recherche dans les domaines de la qualité et la gestion des risques.

La SRA Occitanie intervient sur la région Occitanie en déployant un programme de travail au profit de l'ensemble des professionnels de la ville, des établissements sanitaires et médico-sociaux ainsi que des patients partenaires.

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

Date du conventionnement avec l'ARS

- 1^{er} CPOM 2018-2019 signé le 30/11/2018
- 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

- **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, etc.
 - 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 événements 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

2. Autres missions de la SRA Occitanie

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, de la gestion des risques et de la culture de la sécurité des soins.

Elles peuvent être complétées en fonction des besoins et des demandes des membres adhérents de l'association.

L'activité de formation de la SRA Occitanie est enregistrée sous le numéro 76 31 10 59 031 auprès de la Préfecture de la Région Occitanie depuis le 28 mai 2021.

Les démarches d'amélioration qualité en lien avec la certification QUALIOPI (certification qualité au titre des actions de formation) sont en cours de formalisation au sein de la SRA Occitanie. Afin de pouvoir prétendre à une prise en charge par des fonds publics ou mutualisés (OPCO), une convention de partenariat a été établie avec la Fédération régionale des Acteurs de la Coordination en Santé (FACS Occitanie), organisme de formation ayant obtenu la certification qualité au titre des actions de formation.

Les formations dispensées par la SRA Occitanie sont ainsi portées par l'organisme de formation FACS Occitanie enregistrée sous le numéro 73 31 07446 31 auprès des services de la préfecture de la région Occitanie et titulaire d'un agrément auprès de l'Agence Nationale du Développement Professionnel Continu sous le numéro 4823.

La SRA est engagée dans une démarche d'accès pour tous à ses formations et notamment pour les personnes en situation de handicap, en veillant à mettre en œuvre les adaptations matérielles et organisationnelles nécessaires. L'analyse de la satisfaction des participants aux actions de formation est disponible en annexe 1.

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

Il n'y a pas d'autres SRA à la qualité et la sécurité des patients conventionnées sur la région.

Le RREVA (Réseau Régional des Structures de Vigilance et d'Appui) 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 où sont communiquées les informations relatives aux événements sanitaires et les différentes actions en cours.

4. Partenariat / collaboration

La SRA Occitanie anime des démarches qualité et sécurité des soins (groupe de travail, réunion, partage d'outils, etc....) en collaboration avec les structures régionales de vigilance et d'appui (CPIAS, Omedit, ...), différents réseaux de santé (RPO, Oncomip, ...) ou structures régionales (par exemple, l'ORU-Occitanie). Elle a créé un partenariat opérationnel avec France Assos Santé Occitanie et avec l'association Savoirs-Patients afin de promouvoir le partenariat patient et accompagner les professionnels à mettre en œuvre l'implication des usagers sur les sujets qualité des soins, sécurité des patients.



La SRA Occitanie est membre de la Fédération des Organismes Régionaux et territoriaux pour l'Amélioration des Pratiques et Organisation de santé (FORAP) qui regroupe toutes les SRA à la qualité des soins et à la sécurité des patients de France métropolitaine et d'Outre-Mer.

La FORAP a pour principales missions de représenter les SRA auprès des institutions nationales (partenariat formalisé avec la HAS), de coordonner des actions en mutualisant des compétences et des outils sur la qualité et la sécurité en santé et de faciliter la conduite de projets de recherche nationaux et interrégionaux.

La SRA Occitanie participe activement aux différentes actions de la FORAP : groupes de travail thématiques (certification des établissements de santé, EIGs, e-FORAP, implication des usagers, Médico-social, Soins primaires, Retex COVID), production de ressources à destination des professionnels de santé, projets de recherche, campagnes inter régionales ...

III – ORGANISATION DE LA SRA

L'activité de la SRA Occitanie se structure autour d'une équipe opérationnelle et d'un réseau de personnes ressources.

1. Ressources humaines de la SRA

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 Conseil d'Administration en fonction des besoins identifiés.

Mouvements RH intervenus sur l'année 2022 :

- **Départ** : Dr Jean-Luc BARON, chirurgien libéral expert - 0,25 ETP – sur honoraires
- **Recrutement** :
 - o Adélaïde de l'EPREVIER, chargée de mission qualité et gestion des risques médico-social - 0,60 ETP - recrutement au 14/11/2022 en CDI
 - o Dominique LAUQUE, Médecin Gestion des Risques – 0,2 ETP - mission de Consultanat PU-PH de médecine d'urgence CHU Toulouse

Au 31 décembre 2022, l'équipe opérationnelle comptait 7 collaborateurs, pour 5,9 ETP au total.

- o Dr Christine SAGNES-RAFFY, médecin coordonnateur – responsable - 1 ETP - en CDI
- o Béatrice LE FLOCH-MEUNIER, chargée de mission qualité et gestion des risques - 1 ETP – en MAD
- o Anaïs LAFITTE, coordinatrice administrative - 1 ETP – en CDI
- o Michel PESCE, chargé de mission qualité et gestion des risques médico-social - 0,50 ETP en MAD
- o Axelle CARTON, ingénieure qualité et gestion des risques - 0,80 ETP en CDI
- o Séverine DESFONTAINES, assistante qualité - 1 ETP – en CDI
- o Adélaïde de l'EPREVIER, chargée de mission qualité et gestion des risques médico-social - 0,60 ETP - recrutement au 14/11/2022 en CDI.
- o Dominique LAUQUE, médecin Gestion des Risques – 0,2 ETP - mission de Consultanat PU-PH de médecine d'urgence CHU Toulouse

Sur l'année 2022, l'équipe opérationnelle de la SRA a bénéficié de 5.4 ETP au réel (avec prise en compte des arrivées en cours d'année et des absences de longues durées).

2. Ressources humaines externes à la SRA

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 bénéficie de l'appui de professionnels expérimentés dans le domaine de la qualité et de la gestion des risques et du savoir expérimentiel de patients.

Ces personnes ressources participent au quotidien à des missions dans ces domaines, garantissant ainsi un contact et une expertise directs avec les situations concrètes.

Le réseau de personnes ressources est constitué de :

- **Professionnels**

La SRA privilégie la pluridisciplinarité des professionnels, tant au niveau des compétences métiers (médecins, IDE, cadre de santé, qualité, directeurs, etc.) que du lieu d'exercice (public et privé, sanitaire et médico-social...). Ces professionnels sont originaires de l'ensemble des départements de la région Occitanie.

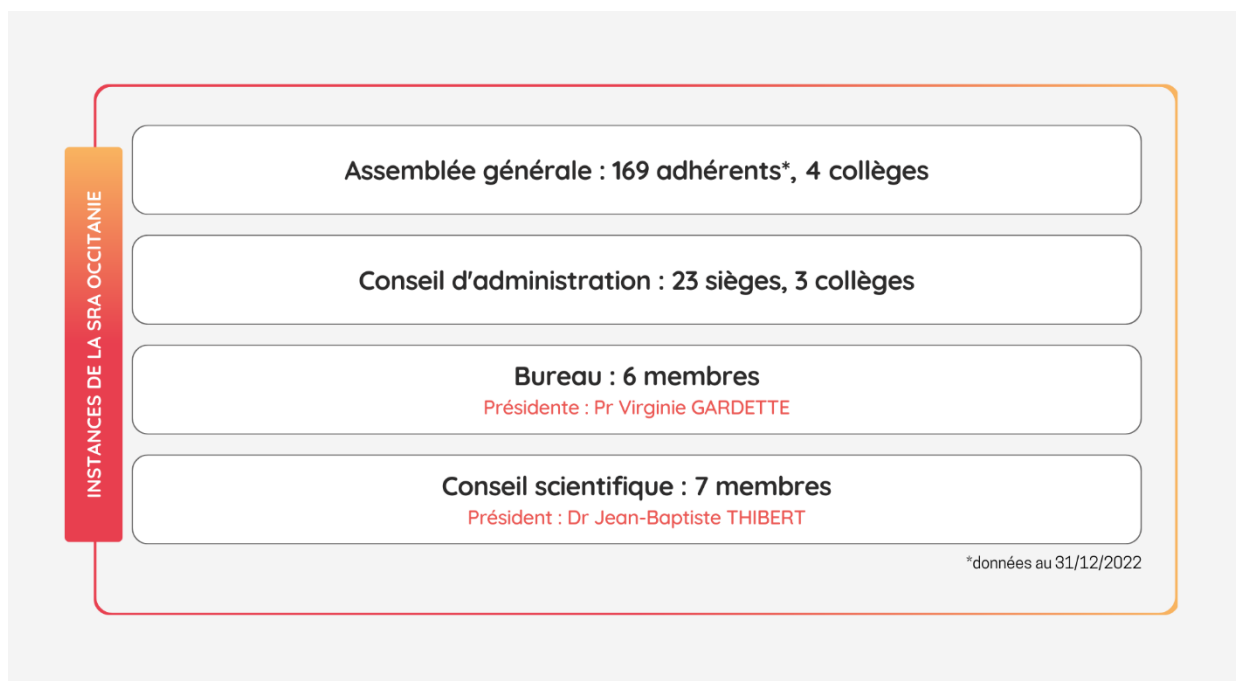
Ils maîtrisent l'évaluation, la qualité, la gestion des risques, la démarche de certification, la méthodologie d'évaluation interne des établissements médicosociaux, etc.

- **Patients partenaires**

Ils contribuent activement aux missions de la SRA en apportant leurs compétences acquises avec le vécu de la maladie et leurs savoirs expérientiels.

En 2022, 10 personnes ressources, dont 5 patients partenaires, ont été mobilisées pour accompagner les activités de la SRA. Cette mobilisation a contribué au déploiement des activités de la SRA et au rayonnement de la structure dans l'ensemble des territoires de la région Occitanie.

3. Organisation de la gouvernance



Activités des instances

L'assemblée générale

Elle a été réunie le 15 juin 2022, en présentiel et a réuni 29 professionnels représentant 40 membres adhérents (cf. le [compte-rendu de la séance](#)).

Le Conseil d'administration (composition au 31/12/2022 figure en annexe 2)

Il est actuellement composé de 20 membres titulaires et 20 membres suppléants répartis en 3 collèges, est représentatif des différents modes d'exercice (sanitaire, médico-social, soins primaires). Au 31/12/2022, 3 sièges étaient dépourvus de représentants (titulaire et suppléant).

Le conseil d'administration a été réuni à deux reprises en 2022, en visio-conférence.

1. Conseil d'administration du 05 janvier 2022

- Composition du Bureau de l'association
- Élection aux postes de Vice-Président et de trésorier adjoint

À noter : les postes n'ont pu être pourvus par défaut de candidatures.

- Programme de travail 2022
 - Présentation des axes de travail 2022
 - Composition de l'équipe opérationnelle
 - Premiers états financiers 2021 et projection 2022
- Politique tarifaire de l'association
 - Identification des formations et accompagnements « priorité annuelle »
 - Définition du coût des prestations payantes

2. Conseil d'administration du 05 avril 2022

- Composition du Bureau de l'association
- Élection aux postes de Vice-Président et de trésorier adjoint

À noter : les postes n'ont pu être pourvus par défaut de candidatures.

- Bilan de l'année 2021
 - Approbation du rapport annuel d'activité
 - Rapport financier 2021
- Perspectives 2022
 - Présentation de la programmation des activités
 - Évolution de l'équipe opérationnelle
 - Budget prévisionnel
- Adoption du montant annuel 2023 des cotisations
- Préparation de l'assemblée générale annuelle

IV - ACTIVITE ANNUELLE DE LA SRA

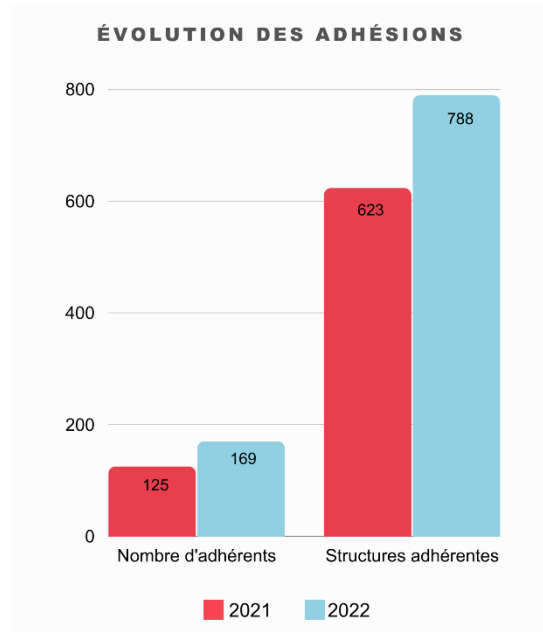
En 2022, la SRA Occitanie a investi son périmètre d'intervention dans le domaine de la qualité des soins et de la sécurité des patients avec une expertise méthodologique reconnue. Elle a poursuivi le recrutement de l'équipe opérationnelle, développé de nouveaux partenariats, acquis des outils au profit des professionnels de la région, accompagné de nombreuses équipes dans leurs démarches qualité et gestion des risques, réalisé une enquête régionale... Ces différentes actions lui ont permis d'organiser de nombreuses actions au profit des professionnels et des patients / personnes accompagnées.

1. Adhésions

Évolution des adhésions

La progression du nombre d'adhérents se poursuit sur l'année 2022. La SRA a enregistré 169 adhésions sur l'année soit une progression de 35% par rapport à l'année précédente.

Le nombre de structures couvertes sur le territoire de l'Occitanie est également en progression, à hauteur de 26%.



Détail des adhésions 2022



2. Manifestations



INSCRIPTION AUX MANIFESTATIONS

Atelier	581	34 %
Action de sensibilisation	553	32 %
Challenge FORAP EIAS (<i>présentation</i>)	20	1 %
Campagne régionale (<i>webinaires</i>)	81	5 %
Conférence régionale	118	7 %
Formation	323	19 %
SRA'llenge (<i>restitution</i>)	44	3 %



INSCRIPTION PAR THÉMATIQUE

Certification	596	35 %
Evaluation ESSMS	405	24 %
Gestion des risques	511	30 %
Démarche qualité	201	12 %
Travail en équipe	7	1 %



Culture de sécurité

- 76** professionnels formés
- 67** participants à l'atelier Semaine de la Sécurité du Patient
- 141** participants aux webinaires de sensibilisation
- 24** demandes d'accompagnement sur l'analyse des EIGs
- 1** SRA'llenge thématique sécurité du patient
- 1** Challenge FORAP EIAS
- 1** campagne "Mesure de la Culture de Sécurité en EHPAD"
- 1** groupe de travail : HAD CREX



Qualité des soins et des parcours

- 137** professionnels formés
- 308** participants aux ateliers thématiques
- 1** SRA'llenge thématique parcours de santé
- 1** Conférence thématique "Bientraitance et éthique"
- 1** Conférence régionale "Promotion de la Bientraitance"



Partenariat patient

- 5** patients partenaires
- 1** groupe de travail : COPS -Baromètre du partenariat en santé
- 1** groupe de travail CRIAPS



Evaluation ESSMS

127 professionnels formés

151 participants aux webinaires de sensibilisation

1 outil de diagnostic qualité créé



Promotion de la SRA

28 ressources publiques - 17 ressources privées

Développement du compte LinkedIn

- **493** abonnés
- **54** publications

3. Soutien à la déclaration et à l'analyse des événements indésirables associés aux soins

Demandes d'accompagnement reçues et réponses apportées sur l'analyse des EIGS

Le calcul de l'activité, à partir de 2022, est réalisé à partir des dossiers clôturés en 2022 (préalablement, il était réalisé à partir des sollicitations sur l'année)

Demandes d'accompagnement clôturées : 24, dont 17 déclarées sur le portail (volet 1 ou volet 2)

● **Nombre, origine :**

- Par secteur d'activité	18 -> sanitaire 4 -> soins primaires 2 -> médico-social
- Par nature de structures	14 -> privé 10 -> public
- Par demandeur	11 -> ARS 13 -> structure
- Par type de conséquence	12 -> décès 6 -> mise en jeu du pronostic vital 2 -> survenue d'un déficit fonctionnel permanent 4 -> non concerné (qualification EIGAs)

● **Parmi les demandes reçues, combien sont en lien avec une vigilance : 3**

Modalités d'accompagnement

● **Type d'accompagnement :**

- 12 -> expertise à distance
- 12 -> accompagnement in situ

● **Stade d'intervention**

- Avant le volet 1	5 -> conseil sur la qualification en EIGs 1 -> conseil sur la démarche de déclaration d'un EIGs inter-structures
- Suite à un volet 1	11 -> préparation et animation de RMM sur site 4 -> demande d'accompagnement par l'ARS suite à une déclaration qui n'a pas abouti (refus du déclarant ou des partenaires) 2 -> accompagnement méthodologique (avis sur la qualité de l'analyse et sur le volet 2 avant saisie)
- Suite à un volet 2	1 -> reprise de l'analyse des causes profondes (réunion sur site et nouveau volet 2)

● **Suite à un volet 1 ou 2 : aucune demande de formation.**

4. Culture de sécurité

Webinaires de sensibilisation



- Identifier et déclarer un évènement indésirable (2 sessions : sanitaire et médico-social)	78 participants
- La cartographie des risques dans le médico-social	44 participants
- La culture sécurité des soins (2 sessions : sanitaire et médico-social)	47 participants
- Communiquer en équipe	36 participants

Formations

- Analyse systémique d'un EIAS (<i>Ville & Ets. Sanitaires</i>)	
- Management par les risques, une culture de la sécurité (<i>Médico-social</i>)	
- Qualité et Gestion des Risques en Établissements et Services Médico-Sociaux (<i>Médico-social</i>)	7 sessions 76 participants
- Animateur de CRM santé (<i>Ets. Sanitaires</i>)	
- Mettre en œuvre un CREX au sein d'une CPTS (<i>Ville</i>)	
- Mettre en œuvre la gestion des risques en MSP (<i>Ville</i>)	

Dans la continuité de la formation Animateur de CRM Santé, une réflexion a été portée pour adapter le programme PACTE au contexte des SAMU : adaptation du questionnaire Culture de sécurité (travail mené en collaboration avec Qualirel Santé), révision des vignettes du CRM, appropriation de la démarche, ...

2^{ème} édition du Challenge FORAP « Ensemble, agissons pour la sécurité des patients et des personnes accompagnées » 2022-2023

Ce Challenge a pour objectifs de soutenir la démarche interne de gestion des évènements indésirables des structures de santé et du médico-social et d'impliquer les professionnels dans les différentes étapes de la démarche (déclaration, analyse et partage des enseignements). Au niveau régional et national, c'est une véritable opportunité de capitaliser des retours d'expériences remarquables pour leur intérêt pédagogique.

La SRA Occitanie a lancé la 2^{ème} édition du Challenge à destination des établissements du secteur sanitaire, du secteur médico-social et des professionnels de la ville à l'occasion de la journée mondiale de la sécurité des patients. Elle a accompagné la démarche en proposant un kit d'outils, des mini-ateliers « Les Causeries des Challengers » et un appui méthodologique aux structures :

- 20 structures se sont engagées dans le Challenge (dont 8 établissements médico-sociaux + 1 CPTS)
- 11 structures ont transmis une fiche de retour d'expérience
- les trois secteurs (ville, hôpital, médico-social) ont participé à cette dynamique.

Un jury indépendant, constitué de professionnels expérimentés dans le domaine de la qualité et de la gestion des risques et d'un patient partenaire sélectionneront les trois retours d'expérience les plus pédagogiques. Une capitalisation régionale est prévue en 2023 (manifestation à l'occasion de la remise de prix, valorisation des actions d'amélioration sur le site internet de la SRA, ...)

Campagne régionale de Mesure de la Culture de Sécurité en EHPAD

La SRA Occitanie a déployé en 2022 l'enquête culture sécurité en EHPAD au niveau régional. Les objectifs de cette campagne sont :

- d'évaluer les perceptions et les attitudes des professionnels sur des thèmes importants pour la sécurité des soins
- de susciter une réflexion sur le niveau actuel de la culture de sécurité et sa possible amélioration

La mobilisation en région a été moins importante que celle initialement attendue

- 46 EHPAD ont participé à la réunion de lancement
- 20 structures se sont engagées dans la démarche

probablement expliquée par la période d'enquête (forte vague COVID, difficultés de recrutement, ...) et une communication insuffisante.

La SRA Occitanie a accompagné les établissements dans la mise en œuvre de cette enquête : diffusion d'un kit d'outils (guides d'aide à la mise en œuvre de l'enquête, questionnaire auto-administré, différents supports de communication, modèle de présentation des résultats, ...) élaborés par la FORAP (avec la participation de la SRA), mise à disposition de la plateforme e-FORAP pour saisie et génération du rapport de résultat, conseils dans la réalisation de l'enquête, organisation d'un webinaire de restitution des résultats régionaux et participation au webinaire national de restitution des résultats nationaux.

Amélioration de la prise en charge des polytraumatisés graves

Le réseau Occi.TRAUMA qui a pour objectifs d'organiser et de fédérer la prise en charge des traumatisés sévères de la région Occitanie a sollicité la SRA pour un travail collaboratif autour du recueil et de l'analyse des dysfonctionnements : rédaction de la fiche d'évènements indésirables, de la procédure de signalement et de gestion des dysfonctionnements, promotion du signalement... L'objectif de cette démarche est d'identifier les dysfonctionnements préjudiciables au patient sur toute la chaîne de prise en charge des urgences (transferts inappropriés, attentes importantes dans l'accès aux examens complémentaires, retards à l'admission dans certains services, carence d'organisation extra hospitalière d'amont, ...) pour les analyser et mettre en place des mesures correctives afin d'améliorer la qualité et la sécurité des parcours de soins.

Collaboration ARS-SRA dans le cadre de la gestion des EIGs

Plusieurs réunions de travail ont été organisées concernant le partage de l'information, l'analyse des données par la SRA, l'utilisation des résultats, ...

Mobilisation à l'occasion de la semaine de la sécurité des patients



Épisode 1 • Vidéo introductive donnant la parole à un patient partenaire, Monsieur Vincent DUMEZ, convaincu de la nécessité d'impliquer le patient ou l'utilisateur dans sa propre sécurité" ([Accès à la ressource](#))

Épisode 2 • Micro-trottoir partage de la perception qu'ont les usagers de la sécurité et de la façon dont ils peuvent être des acteurs de leur propre sécurité ! ([Accès à la ressource](#))

Épisode 3 • Micro-trottoir partage de la perception qu'ont les professionnels de la sécurité et des conditions permettant aux patients d'être acteurs de leur propre sécurité ! ([Accès à la ressource](#))

Épisode 4 • Atelier 90 mn pour analyser ensemble un événement indésirable médicamenteux à l'aide de la grille ALARM, en collaboration avec l'OMEDIT. (67 participants)

Épisode 5 • Vidéo de lancement de la 4^{ème} édition du SRA'Ilenge sur le thème de la sécurité patient ! ([Accès à la ressource](#))



1 jour = 1 action !

5. Qualité des soins et des parcours



Certification des établissements de santé

Dans la continuité des actions initiées en 2021 pour répondre aux demandes et besoins des professionnels des établissements de santé dans le cadre de la nouvelle procédure de certification des établissements de santé, l'équipe opérationnelle a proposé des ateliers et des actions de formation et de sensibilisation des professionnels. Elle a accompagné les professionnels (conseils méthodologiques, explications des enjeux et attendues de la démarche) et participé à l'élaboration d'outils dans le cadre d'un groupe de travail FORAP.

- **Ateliers certification, pour le décryptage de la fiche pédagogique et des premiers retours d'expériences**
 - o Évaluation de la prise en charge Soins de Suite et Réadaptation (SSR) | 29 participants
 - o Décryptage de 7 thématiques et de 3 critères impératifs | 30 participants
 - o Évaluation de la gestion du leadership, des équipes et de la qualité de vie au travail (QVT) | 29 participants
 - o Lutte contre la maltraitance « ordinaire » | 43 participants
 - o Hémorragie du Post Partum Immédiat (HPPI) | 27 participants
 - o Maîtrise des médicaments à risque | 60 participants
 - o Évaluation de la prise en charge des urgences-SAMU-SMUR et soins critiques | 20 participants
 - o Évaluation de l'activité de psychiatrie et santé mentale | 17 participants
 - o Évaluation de l'hospitalisation à domicile (HAD) | 11 participants
 - o Évaluation de la médecine et de la chirurgie ambulatoire | 14 participants
 - o Évaluation de la culture de la pertinence et du résultat | 28 participants

- Formations

- Se préparer à la nouvelle certification des établissements de santé pour la qualité des soins (*formation de 2 jours*)
- Comprendre et mettre en œuvre l'engagement patient, selon le manuel de certification (*formation organisée et animée en collaboration avec Savoirs-Patients*)
- Découvrir les nouvelles méthodes d'évaluation des établissements de santé dans le cadre de la visite de certification
- Mettre en œuvre la méthode AmpPati

7 sessions
61 participants

- **Mise à disposition d'outils** (SRA Occitanie, FORAP) : outil d'appropriation de la nouvelle procédure de certification, fiches mémo, grilles patients traceurs, ...

Promotion de la qualité des soins auprès des organisations coordonnées en médecine de ville

La SRA Occitanie a animé une session de formation sur la qualité des soins et la gestion des risques auprès des coordonnateurs de CPTS dans le cadre de la formation PACTE Soins primaires développée par l'EHESP et déployée en région par la Forms. Des démarches ont également été engagées auprès des DAC afin de promouvoir les démarches qualité. Quelques CPTS, engagées dans la mission complémentaire « actions en faveur du développement de la qualité et de la pertinence des soins » ont bénéficié d'un appui méthodologique de la SRA.

Promotion de la Bienveillance, lutte contre la Maltraitance

En 2022, la SRA Occitanie a été sollicitée par deux établissements confrontés à des situations de maltraitance. Ces sollicitations et l'actualité du moment ont permis de mettre en évidence la nécessité d'aider et accompagner les professionnels de santé sur ce thème. En effet, il répond à une préoccupation croissante des établissements de santé et des structures des secteurs social et médico-social. La HAS a d'ailleurs inscrit la « promotion de la bienveillance » dans les critères de certification des établissements de santé et d'évaluation de la qualité des établissements médico-sociaux. Au niveau de la FORAP, différents travaux ont également été menés pour promouvoir la bienveillance.

Afin d'amorcer une réflexion en Occitanie, deux conférences ont été organisées en 2022.

- **Conférence régionale "Bienveillance et éthique"**

En amont de l'Assemblée Générale, une conférence sur la bienveillance et l'éthique a bénéficié de l'intervention de Mme Alice CASAGRANDE ([accès à la ressource](#)) et la participation de l'espace de réflexion éthique. Un micro-trottoir sur le thème de la dignité, réalisé par la SRA Occitanie en association avec France Assos Santé Occitanie, a été diffusé à cette occasion ([accès à la ressource](#)).

- **Conférence régionale "Promotion de la Bienveillance, lutte contre la Maltraitance : de quoi parlons-nous ?"**



Le 8 décembre 2022, la conférence régionale "Promotion de la Bienveillance, lutte contre la Maltraitance : de quoi parlons-nous ?" a permis de réunir à Narbonne 100 professionnels de santé et du médico-social de la région.

Cette conférence a été organisée en partenariat avec la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie (CRSA), France Assos Santé (FAS), le Conseil régional d'Occitanie de l'Ordre des Médecins, l'Espace de Réflexion Éthique (ERE)

Déroulé de la journée ([accès à la ressource](#)) & programme et bilan en annexe IV.

Iso-contention

Suite à l'instruction DGOS/ du 29 avril 2021 relative à l'accompagnement des établissements de santé autorisés en psychiatrie pour la mise en œuvre du nouveau cadre relatif aux mesures d'isolement et de contention, la SRA Occitanie a été sollicitée conjointement avec la FERREPSY par l'ARS Occitanie pour structurer une politique régionale de réduction du recours aux mesures Isolement/contention.

Pour atteindre cet objectif la FERREPSY et la SRA animent et accompagnent la communauté des binômes « psychiatre/soignant » Isolement/contention identifiés par chaque établissement concerné (21 sur la région Occitanie)

Au sein de ce dispositif la SRA apporte une expertise en termes d'apport méthodologique dans la mise en place du processus d'évaluation (Audits, EPP, APP, patients traceurs...)



Parcours de soins de périnatalité

La SRA Occitanie en lien avec l'équipe du Réseau de Périnatalité Occitanie a participé à l'amélioration de la qualité et sécurité dans la prise en charge d'un « parcours-parturiente » avec une attention particulière sur l'interface ville-hôpital.

Un groupe de travail constitué de professionnels de la périnatalité, piloté conjointement RPO/SRA a permis d'adapter l'outil d'évaluation « patient traceur » au parcours de périnatalité.



Démarche qualité dans le médico-social

Le lancement en début d'année 2022, par la HAS, de la nouvelle procédure d'évaluation de la qualité dans les ESSMS a fortement mobilisé l'équipe opérationnelle de la SRA pour répondre aux demandes et besoins des professionnels des établissements médico-sociaux.

- | | |
|---|--------------------------------|
| - Web rencontre (<i>espaces d'informations, d'échanges et de partage autour de la nouvelle évaluation</i>) | 3 sessions
58 participants |
| - Webinaire de sensibilisation <ul style="list-style-type: none">o Réaliser un diagnostic qualité de votre structure médico-sociale | 29 participants |
| - Formations <ul style="list-style-type: none">o La démarche qualité pour les ESSMSo Principes et méthodes d'évaluation des ESSMS (<i>formation de 2 jours</i>)o Appréhender le nouveau dispositif d'évaluation des ESSMSo Maîtriser la méthode de l'accompagné traceur | 9 sessions
127 participants |
| - Outils | |

Afin d'accompagner les ESSMS sur la voie de l'amélioration continue, la SRA Occitanie a travaillé pour proposer en 2022 un outil de diagnostic qui permet à chaque structure d'évaluer son organisation sur le versant de la qualité globale. Cet outil de diagnostic est adapté à tout type et toute taille de structure. Il répondra aussi bien aux besoins des ESSMS experts de leur démarche qualité qu'à ceux en voie de développement de leur démarche. Il offre la possibilité de valoriser les points forts et d'identifier les axes de progrès sur les thématiques répondant aux exigences de la qualité globale.

Objectifs :

- évaluer la maturité qualité de son organisation,
- identifier les faiblesses de certaines thématiques dans le cadre de la mise en place de l'amélioration continue
- conduire une pré-évaluation en lien avec les critères du nouveau référentiel d'évaluation
- poser les bases de son plan d'action

Cet outil a été présenté au cours d'un webinaire (29 participants) et a été diffusé accompagné d'un tutoriel de prise en main.

Gestion de crise

Un établissement de santé a souhaité bénéficier d'un appui de la SRA dans la gestion de crise spécifique à l'activité d'hémodialyse suite à une situation exceptionnelle (incendie sur les résistances du traitement d'eau en hémodialyse) vécue fin 2021. La fermeture temporaire de son service et le transfert de ses patients vers les centres voisins ont motivé leur décision de retravailler leur plan de continuité d'activités et de plan de reprise d'activités, qui ont été l'occasion d'associer les acteurs du territoire. Les travaux seront mis à disposition des professionnels de santé de la région pour aider les établissements de santé disposant d'une autorisation d'activité d'hémodialyse à mettre en place une organisation interne structurée et coordonnée avec les centres d'hémodialyse du territoire. L'objectif est de pouvoir répondre à tout type d'évènement susceptible d'impacter le

bon fonctionnement de cette activité, quels qu'en soient sa nature, sa cinétique et son impact sur la prise en charge de la file active de patients. Ces éléments pourront être intégrés dans le plan global de gestion des SSE de l'établissement.

Pertinence des soins

La SRA Occitanie participe à l'Instance Régionale d'Amélioration de la Pertinence des Soins (IRAPS). Dans ce cadre, elle contribue à la réflexion régionale relative à la pertinence des soins délivrée dans les établissements de soins de suite et de réadaptation, initiée en 2022 et animée par l'ARS. Les travaux de poursuivent en 2023.



SRA'llenge

La SRA Occitanie a créé en 2021 un évènement fédérateur interprofessionnels et patients autour de la qualité et de la sécurité des soins afin de

- renforcer « la culture qualité, sécurité » entre professionnels de santé et patients/personnes accompagnées
- valoriser et faire connaître les belles initiatives en provenance des professionnels et des patients/personnes accompagnées

Deux nouvelles éditions ont été organisées en 2022

- Challenge de printemps : Dans le cadre des parcours de santé, comment la coopération pluriprofessionnelle améliore-t-elle la qualité et la sécurité des patients/personnes accompagnées ?

Les trois présentations retenues ont été valorisées à l'occasion d'un webinaire animé par Docteur Valérie ERTEL-PAU, Adjointe au chef du Service des Bonnes Pratiques – SBP, Unité Parcours, Pertinence et Coopération, Direction de l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins – DAQSS de la Haute Autorité de Santé ([accès à la ressource](#))

- Challenge d'automne : Comment le patient peut-il être acteur de sa propre sécurité des soins ? Le webinaire de présentation des actions sera organisé au cours du 1^{er} trimestre 2023.

6. Partenariat patient



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. Cinq patients partenaires ont rejoint l'équipe de personnes ressources et participent activement aux différents travaux.

En 2022, la SRA a poursuivi la dynamique d'engagement dans le partenariat en santé en développant et en s'impliquant sur différents sujets :

- La coopération avec l'association Savoirs patient a été formalisée par l'écriture d'une Convention de partenariat précisant les modalités de travail et les champs de collaboration.
 - Elaboration d'une formation intitulée « **Comprendre et mettre en œuvre « l'engagement patient » pour la qualité des soins, selon le manuel de certification des établissements de santé** ». Formation créée et coanimée avec Savoirs patient.
 - Constitution d'un groupe de travail via un appel à candidature sur la thématique « recueil de l'expérience patient ». Ce groupe est constitué de professionnels de la santé, de représentants des usagers, de patients partenaires, il est coanimé avec une patiente partenaire, son objectif est l'écriture d'un guide « Comment mobiliser l'expérience patient au sein d'une démarche d'amélioration de la qualité et sécurité des soins ? »
 - L'équipe de la SRA, des professionnels de la région et les patients partenaires ressources se sont formés à la méthode AMPPATI dans l'objectif de proposer aux professionnels de la santé un accompagnement au déploiement de cette méthode
- | |
|-----------------|
| 1 session |
| 13 participants |
- La SRA est un membre actif du Centre Opérationnel du Partenariat en Santé (COPS) en participant à la gouvernance (membre du COFIL et du comité des partenaires) et à des travaux opérationnels.
 - La SRA Occitanie a contribué au 3^e colloque international sur le partenariat en soin avec les patients qui s'est déroulé à Rennes les 5/6/7 juin 2022.

7. Animation du réseau et promotion de la SRA



Communication

Promotion des activités de la SRA via le site internet et les réseaux sociaux

- Développement du site internet : publication d'actualités, mise à disposition de ressources publiques & privées (28 ressources publiques – 17 ressources privées : fiches mémo, micro-trottoirs, outils de sensibilisation, outil d'appropriation de la nouvelle certification pour la qualité des soins, etc.)
- Développement du compte LinkedIn (493 abonnés – 54 publications)
- Campagnes d'e-mailing sous forme d'une newsletter et d'un Récap. dates (9 campagnes – Taux d'ouverture 21%)

e-FORAP La plateforme

Plateforme e-FORAP

La SRA Occitanie dispose d'une plateforme informatique d'évaluation nommée e-FORAP destinée aux établissements adhérents et permettant :

- La saisie en ligne de formulaires,
- Le traitement des données saisies,
- L'analyse automatique et immédiate des données sous forme d'un rapport automatisé.

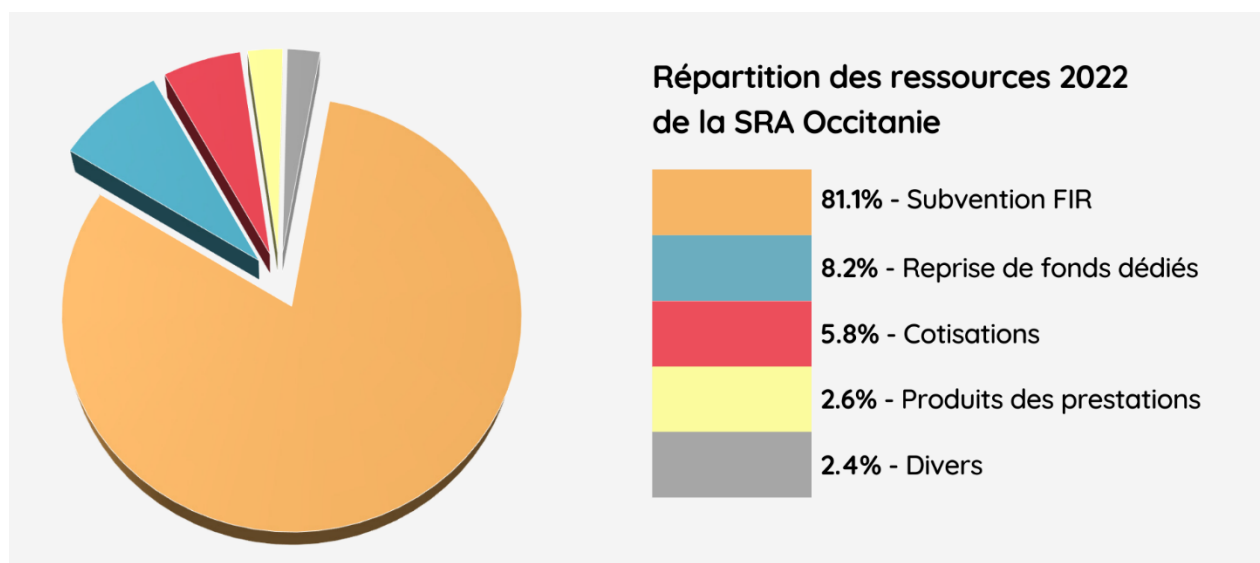
La plateforme a permis en 2022 de mener une campagne inter-régionale sur la culture de sécurité dans les EHPAD et de mettre à disposition des adhérents différents outils mutualisés dans le cadre de la FORAP (Regards croisés sur la bientraitance, Culture de Sécurité en EHPAD, Culture de Sécurité Sanitaire, Revue de pertinence des soins SSR, Participation des usagers), proposés par les établissements adhérents ou élaborés par des groupes de travail animés par la SRA Occitanie.

Enseignement

La SRA s'est impliquée dans la formation des professionnels de santé : formation des IPA (Toulouse), DU qualité et gestion des risques (Montpellier-Nîmes), Master Gestion des Institutions et Services de Santé (Toulouse)

VI - BILAN FINANCIER

La SRA Occitanie est financée par le Fonds d'Intervention Régionale (FIR) de l'Agence Régionale de Santé Occitanie, par les cotisations des adhérents et par les produits issus des formations et accompagnements dispensés.



Le total des ressources perçues par la SRA Occitanie en 2022 est de 616 810 €, décomposé comme suit :

500K €	Selon la décision 2022 attributive de financement FIR au titre de l'année 2022, l'attribution des crédits FIR pour la SRA Occitanie en 2022 s'élève à 500 000 € au titre de 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 ».
35.7K €	Cotisations des adhérents
50.3K €	Reprise de fonds dédiés
15.9K €	Produits des formations et accompagnements de la SRA Occitanie
14.8K €	Autres produits : (dévolution APPERQUAL, reprise sur provisions, transfert de charges, produits divers, produits financiers, ...)

L'année 2022 est marquée par une diversification des ressources de l'association avec la mise en place de prestations payantes selon la grille tarifaire suivante :

	Adhérent	Non adhérent
Formations INTRA	300€ / jour / participant	400€ / jour / participant
Formations INTER	1 500€ / jour / groupe	2 000€ / jour / groupe
Accompagnements	1 000€ - 1 500€ / jour	1 500€ - 2 000€ / jour

Le bilan et le compte de résultat 2022 sont présents en annexe VI.

VII - ORIENTATIONS STRATEGIQUES 2023

L'année 2023 s'opère dans la continuité du programme de travail 2022. Le programme de travail prévisionnel 2023, validé par le conseil d'administration du 5 janvier 2021, s'articule autour des grandes orientations suivantes :

- Développer la culture de sécurité
- Promouvoir la qualité et la pertinence des soins
- Améliorer l'implication des usagers sur les sujets qualité des soins, sécurité des patients
- Favoriser la participation et la coopération de l'ensemble des parties prenantes, professionnels et patients partenaires

Les activités du programme de travail 2023 mis en œuvre par l'équipe opérationnelle répondront ainsi aux objectifs stratégiques suivants :

- Accompagner à la détection, au signalement, à l'analyse, à la prévention et à la récupération des événements indésirables graves associés aux soins
- Favoriser la connaissance des outils et ressources en faveur du travail en équipe
- Faciliter l'appropriation des nouveaux attendus de la HAS en matière de référentiel d'établissement (sanitaire et médico-social)
- Développer la culture qualité auprès des professionnels en soins primaires
- Engager des démarches de recueil d'expériences patients / usagers
- Promouvoir la bientraitance dans toutes les formes de prise en charge, que ce soit à l'hôpital, en établissement médico-social ou en soins de ville.
- Favoriser l'accessibilité à des outils communs

Les actions proposées viseront sans distinction tous les professionnels de santé et du médico-social, quels que soient leur lieu et leur mode d'exercice. Les démarches qualité portées par l'organisation en parcours, enjeu de mobilisation individuelle et collective des professionnels autour d'une même conception du service à rendre à l'utilisateur, sera un formidable levier et vecteur de réflexion sur les pratiques de chacun d'eux.

La SRA Occitanie sera 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.

Cette dynamique régionale basée sur la proximité, l'écoute des attentes et besoins des professionnels et la co-construction permettra à la SRA Occitanie de développer une agilité dans la réalisation de ses missions adaptée aux situations et indispensable à la pérennisation du soutien à la qualité et la sécurité des soins.

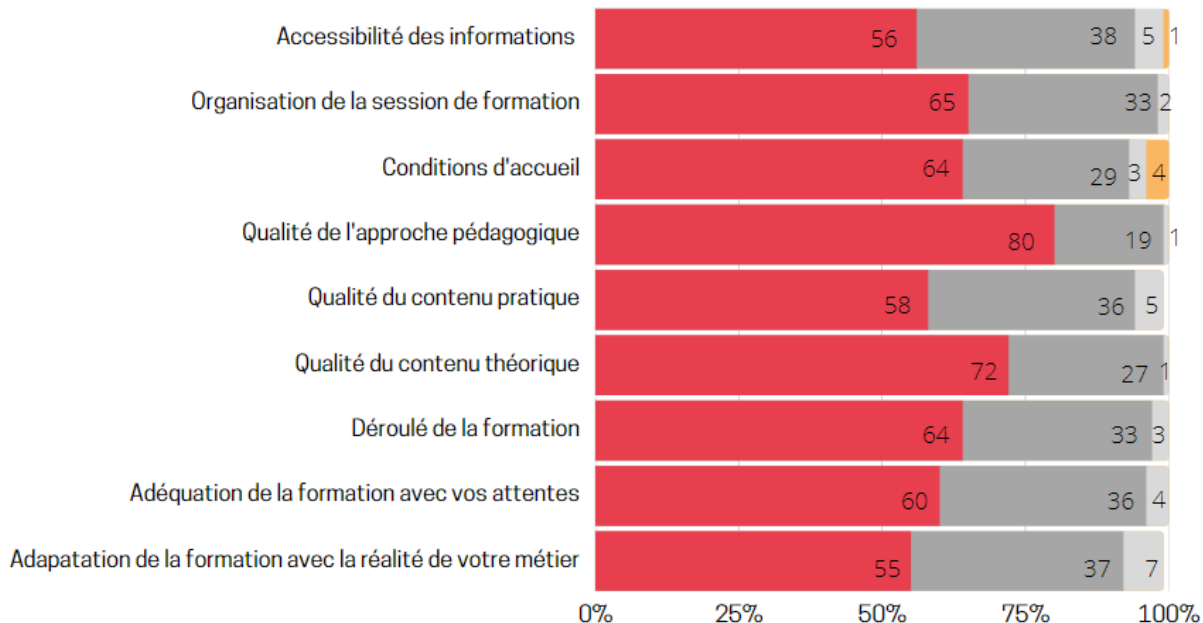
De nouvelles perspectives pourront s'inscrire à l'occasion de la construction du CPOM ARS-SRA de seconde génération qui devrait conforter la place de la SRA Occitanie comme une structure d'expertise médicale, technique et scientifique en matière de qualité des soins et de la sécurité des patients. Ce CPOM pourrait porter des orientations fortes du Projet Régional de Santé 2023-2027 permettant à la SRA de s'inscrire dans un ancrage territorial fort au service d'une meilleure prise en charge de la population.

ANNEXE I – Bilan des formations

247 questionnaires de satisfaction renseignés



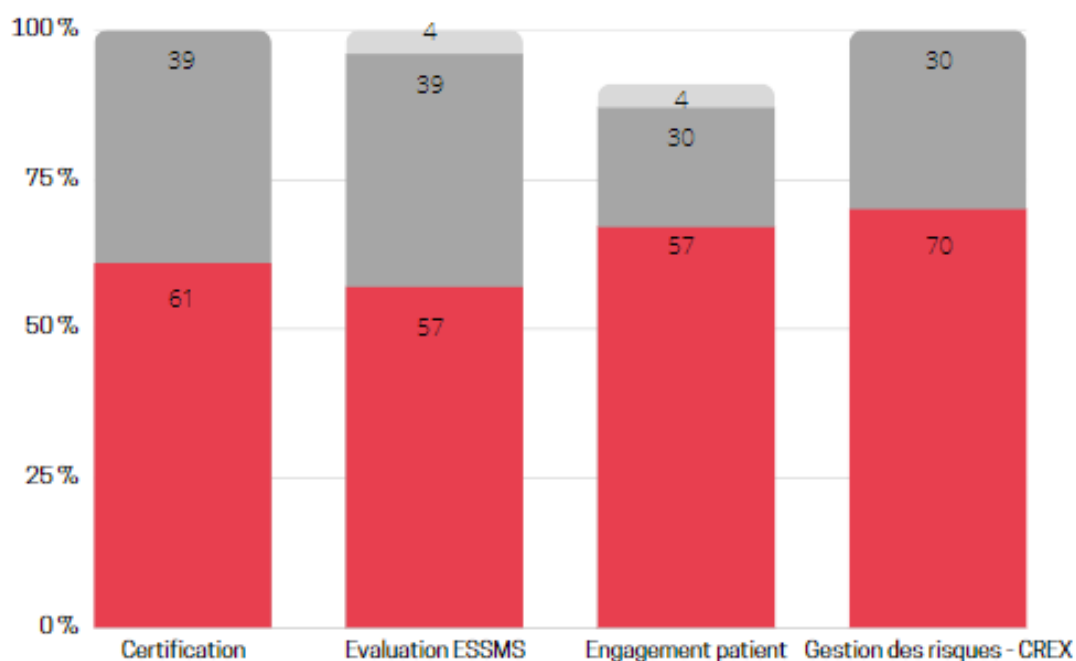
- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait



Taux de satisfaction par formation



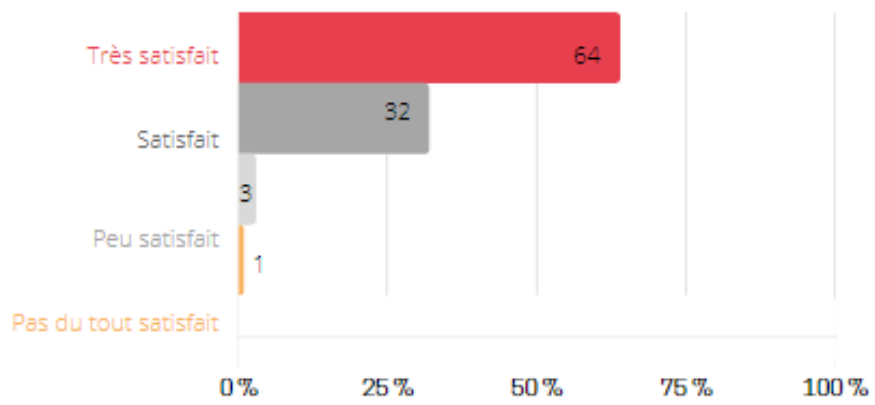
- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait



Appréciation globale



- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait



ANNEXE II - Composition du conseil d'administration

			Titulaire	Suppléant	
COLLEGE A GESTIONNAIRES	SOUS COLLEGE A1 représentants des Etls de santé désignés par les Fédérations hospitalières (hors Etlbs régionaux)	Représentant Etlbs d'hospitalisation à domicile, désigné FNEHAD	Laetitia BERNADOU <i>HAD Béziers</i>	Anne-Marie PRONOST <i>EHAD - Clinique Pasteur Toulouse</i>	
		Représentant Etlbs de santé privés, désigné URIOPSS	Jean Philippe BOULENGER <i>ALLFS</i>	Jean-Marc PICARD <i>Clinique du Mas de Rochet</i>	
		Représentant Etlbs de santé privés, désigné FHP	Yildiray KUCUKOGLU <i>Clinique des Cèdres</i>	Gwénola STER <i>Cliniques du Dr STER</i>	
		Représentant Etlbs de santé privés non lucratifs, FEHAP	Sylvie BONETTO <i>USSAP</i>	Béatrice GAILLARD <i>Centre La Roseaie</i>	
		Représentant Etlbs de santé publics, désigné FHF	Jean Philippe SAJUS <i>CH Bagnols/Ceze</i>	Christophe BOURIAT <i>CH Lourdes</i>	
	SOUS COLLEGE A2 représentant des Etlbs de santé régionaux		Pr Virginie GARDETTE <i>CHU Toulouse</i>	poste à pourvoir	
	SOUS COLLEGE A3 représentants des gestionnaires médico-sociaux	Représentant des Etlbs et services pour personnes âgées	Mickaël ASENCI <i>EHPAD le Sapin d'Or</i>	poste à pourvoir	
		Représentant des Etlbs et services pour personnes adultes en situation de handicap	Isabelle BALARDY <i>ASEI</i>	poste à pourvoir	
		Représentant des Etlbs et services pour enfants en situation de handicap	Emilie GUEGUINOU <i>ADAGES</i>	Gérald FRANGIN <i>ADAGES</i>	
		Représentant des Etlbs et services multiclientèle	Frédéric CARRERE <i>Présence infirmière 66</i>	Laurence MAZE <i>AGAPEI</i>	
COLLEGE B PROFESSIONNELS DE SANTE OU DE LA QUALITE	SOUS COLLEGE B1 PS ou de la qualité des Etlbs de santé	Pdt CME public	poste à pourvoir	poste à pourvoir	
		Pdt CME privé non lucratif	Dr Pierre RIGAL <i>ARSEAA</i>	poste à pourvoir	
		Pdt CME privé lucratif	Dr Jean-Sébastien GRELU <i>HAD 3G Santé</i>	Dr Arnaud BELIARD <i>Clinique Croix du Sud</i>	
		Coordonnateur GDR	Michèle RINALDI <i>Clinique Médipôle Garonne</i>	Stéphanie DECAUX <i>Clinique du Château de Vernhes</i>	
	SOUS COLLEGE B2 PS ou de la qualité du secteur médicosocial	Médecin	poste à pourvoir	poste à pourvoir	
		Cadre de santé ou infirmier de coordination	Emilie ANEL <i>ARSEAA</i>	poste à pourvoir	
	SOUS COLLEGE B3 PS du secteur ambulatoire(soins primaires hors étbs)	URPS Pharmaciens	Dr Arnaud LIGNIERES	Dr Valérie GARNIER	
		URPS IDE	Sophie BEAUVERGER	Edwige MIEYAN	
		URPS Médecins	Dr Jean-Christophe CALMES	Dr Jacques SABOYE	
		Inter URPS	Elodie BONNAFOUS <i>URPS Orthophonistes Occitanie</i>	poste à pourvoir	
	COLLEGE C MEMBRES DE DROIT		Associations agréées d'usagers	Annie MORIN	poste à pourvoir
			Fédération des réseaux	Cécile PESSIONE <i>Vice-présidence qualité FACS-Occitanie</i>	Fatima BOUGHAF <i>Administratrice FACS-Occitanie</i>
INVITÉS (avec voix consultative)		ARS Occitanie	Didier JAFFRE <i>Directeur général - ARS Occitanie</i>	poste à pourvoir	
		Représentant des ordres	poste à pourvoir	poste à pourvoir	
		Conseil scientifique SRA Occitanie	Dr Jean Baptiste THIBERT <i>Coord. CPTS d'AGLY</i>	poste à pourvoir	
		Coordonnateur SRA Occitanie	Dr Christine SAGNES-RAFFY	poste à pourvoir	

*composition du Conseil d'Administration en vigueur (prenant en compte les évolutions issues de l'Assemblée générale Ordinaire en date du 15 juin 2022)

ANNEXE III – Composition du conseil scientifique

	NOM Prénom	Fonction	Etb. Struc.
Présidence	Dr THIBERT Jean-Baptiste	Coordonnateur médical	CPTS de l'Agly (66)
Membres	Pr AMALBERTI René	Médecin	
	Pr GEERAERTS Thomas	Anesthésiste réanimateur	CHU Toulouse (31)
	Mme GUILLEMOT Cassandra	Doctorante	CERPPS – Université Toulouse II (31)
	Mme LACOURREGE Sophie	Préfigureur DAC	Relais Santé Pyrénées (65)
	M. PISAPIA Philippe	Directeur	Clinique St Clément (34)
	Pr SOMMET Agnès	Pharmacologue	CHU Toulouse (31)
Invités permanents	Pr Virginie GARDETTE	Présidente	SRA Occitanie
	Dr Christine SAGNES-RAFFY	Médecin Coordonnateur - Respons	SRA Occitanie

*composition du conseil scientifique en vigueur suite au conseil d'administration du 6 septembre 2021

ANNEXE IV - Programme et bilan de la conférence régionale "Promotion de la Bienveillance, lutte contre la Maltraitance : de quoi parlons-nous ?"



PROMOTION DE LA *Bienveillance* LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE, DE QUOI PARLONS-NOUS ?

Programme

9h00 | **Café d'accueil**

9h30 | **Accueil de la Structure Régionale d'Appui en Occitanie**

- Professeur Virginie GARDETTE, Présidente de la Structure Régionale d'Appui en Occitanie (SRA)

9h35 | **Introduction**

- Monsieur Didier JAFFRE, Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé Occitanie (ARS)

9h45 | **La promotion de la Bienveillance permet-elle de lutter contre la maltraitance ?**

- Monsieur Edouard COUTY, Conseiller maître à la Cour des comptes, ancien directeur de la Direction Générale de l'Offre de Soins (DGOS)

10h30 | **Que savons-nous des signalements reçus ?**

- Madame Anne SADOULET-MAZUREL, Responsable de la Mission Régionale et Interdépartementale à la Direction Régionale de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DREETS)

11h15 | **Fédération 3977 : Qui sommes-nous ? Que faisons-nous ? À quoi servons nous ?**

- Monsieur Pierre CZERNICHOW, Président de la Fédération 3977

11h45 | **Maltraitance et signalement : quelle est la responsabilité de chacun ?**

- Madame Delphine ROUAN, Cheffe de service à la Direction de la Protection Judiciaire de la Jeunesse du Gers (DPJJ)

12h30 | **Pause déjeuner (Buffet)**

14h00 | **Analyse de pratiques, à partir de trois situations de maltraitance**

- Madame Marie-Claude DAYDE, Espace de Réflexion Éthique Occitanie (ERE)
- Monsieur Pierre CZERNICHOW, Président de la Fédération 3977
- Madame Danielle RANGONI, ALlo Maltraitance (ALMA) 11

15h30 | **Table ronde : Que faisons-nous après l'alerte ?**

Quels accompagnements pouvons-nous proposer aux professionnels et aux structures confrontés à une situation de maltraitance ?

- Monsieur Pierre CZERNICHOW, Président de la Fédération 3977
- Madame Cathy DILOY, Adjointe à la cheffe de l'Aide Sociale à l'Enfance et responsable de la Cellule de Recueil d'Informations Préoccupante du Gers (CRIP)
- Madame Delphine ROUAN, Cheffe de service à la Direction de la Protection Judiciaire de la Jeunesse du Gers (DPJJ)
- Professeur Laurent SCHMITT, Président de la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie en Occitanie (CRSA)
- Madame Sandra STRANO, Cadre de santé, Référent missions qualité et innovations, Agence Régionale de Santé Occitanie (ARS)

Comment développer la Bienveillance comme culture d'établissement ?

- Madame Isabelle BALARDY, Directrice Qualité et Partage de l'information, Agir Soigner Éduquer Inclure (ASEI)
- Professeur Michel CLANET, Directeur Espace de Réflexion Éthique Occitanie (ERE)
- Monsieur Edouard COUTY, Conseiller maître à la Cour des comptes, ancien directeur de la Direction Générale de l'Offre de Soins (DGOS)
- France Assos Santé Occitanie (FAS)

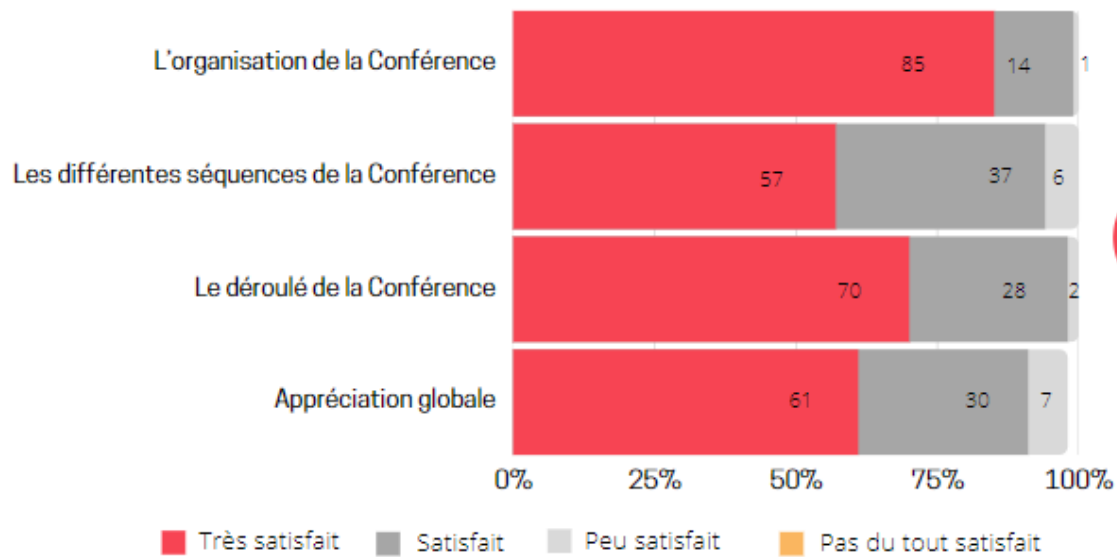
16h30 | **Clôture de la journée**

- Docteur Christine SAGNES-RAFFY, Médecin Responsable de la Structure Régionale d'Appui en Occitanie (SRA)





74 questionnaires de satisfaction renseignés



THEMATIQUES PROPOSÉES pour une prochaine conférence



- Qualité de Vie au Travail
- La coordination entre les partenaires institutionnels et les structures
- Évaluation interne et externe
- L'éthique
- La déstigmatisation du signalement des EI

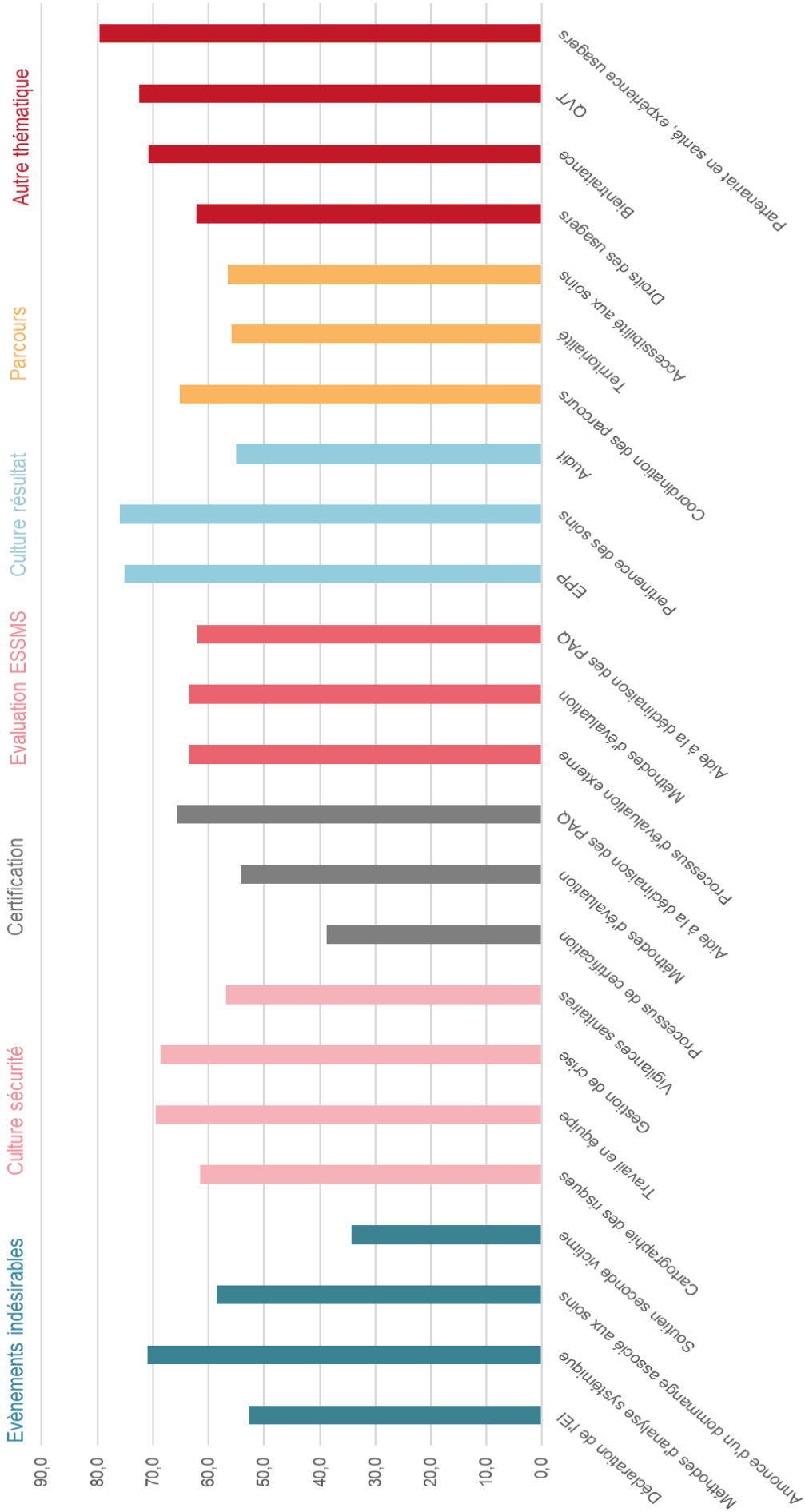
VOS ATTENTES



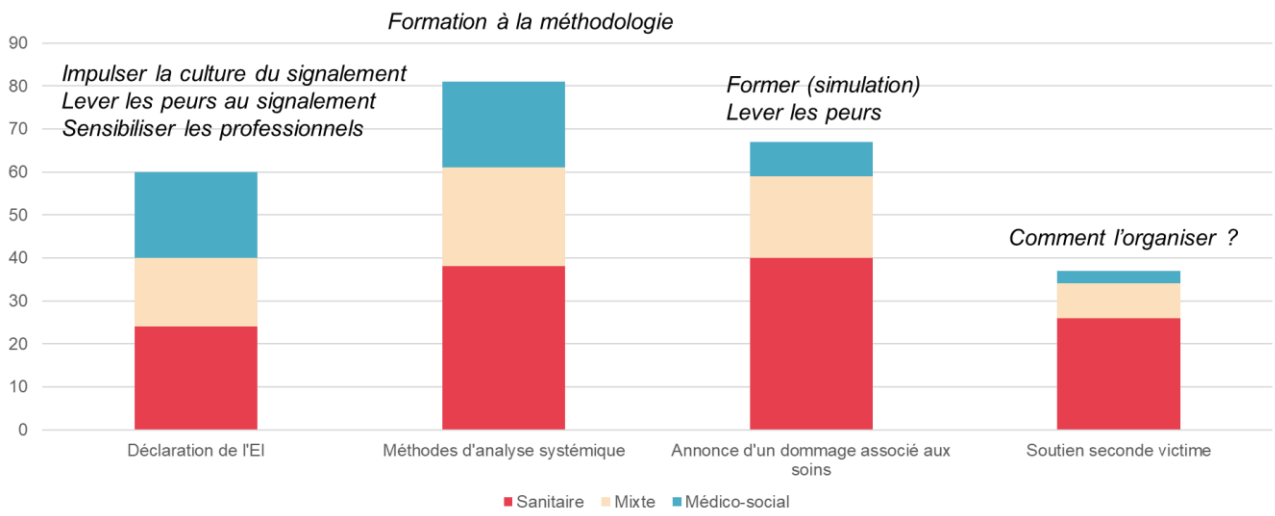
- Outils opérationnels, "de terrain"
- Analyse de la pratique
- Prolonger les temps d'échanges

ANNEXE V - Enquête de besoins

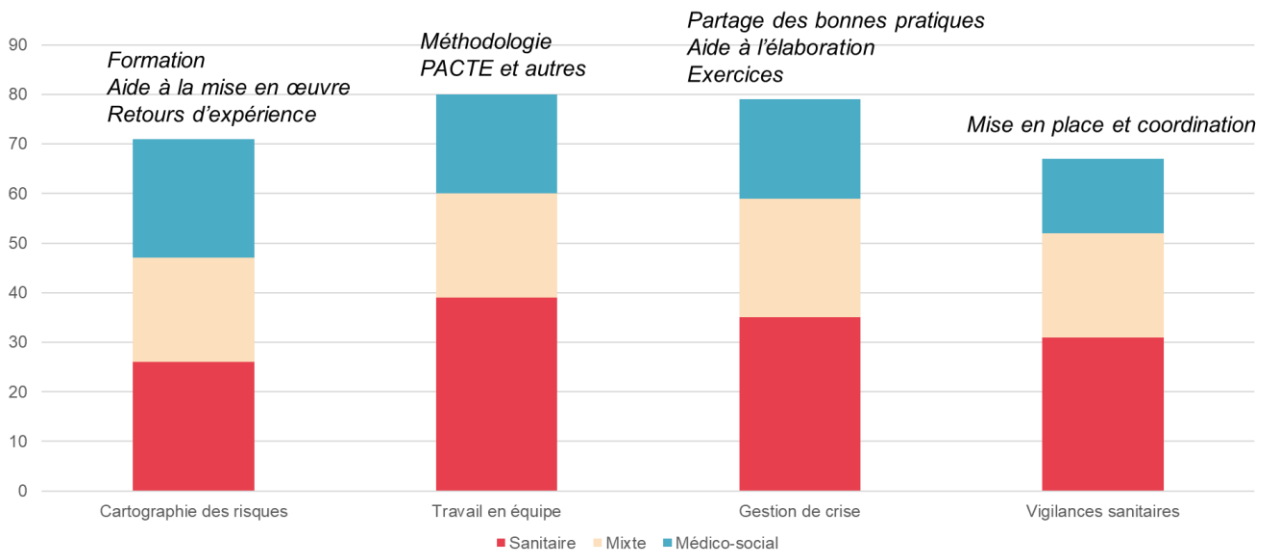
Priorisation des thématiques



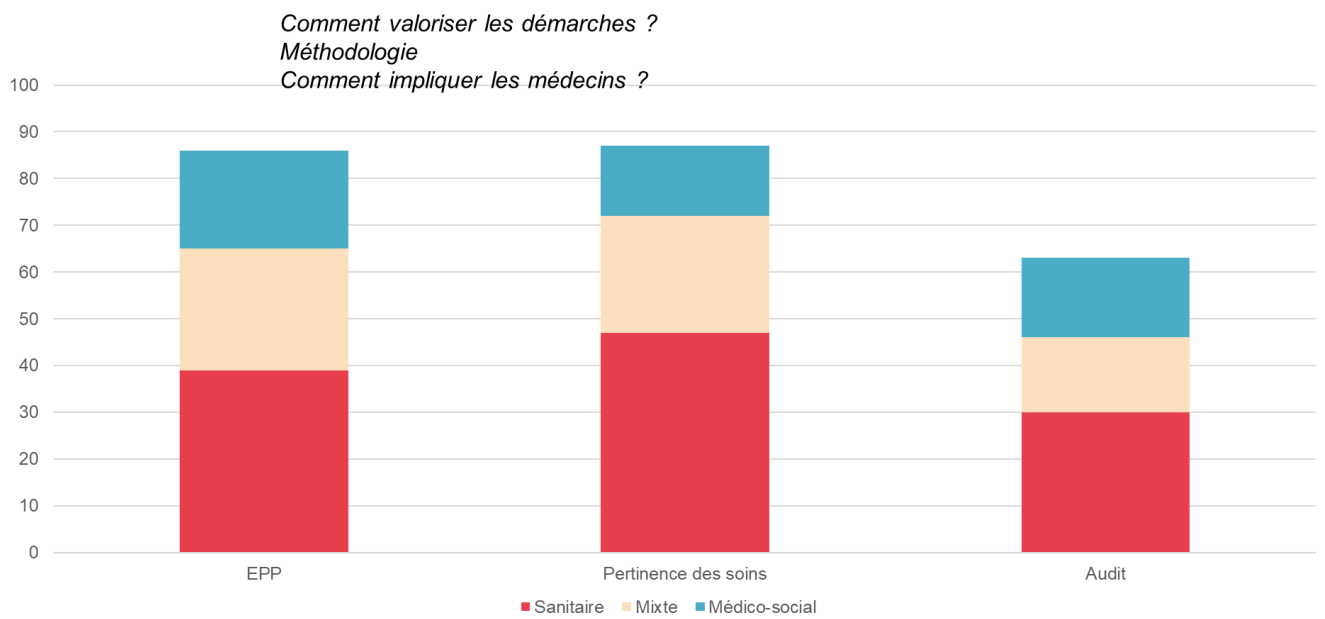
Attentes et besoins sur le thème de la gestion des événements indésirables



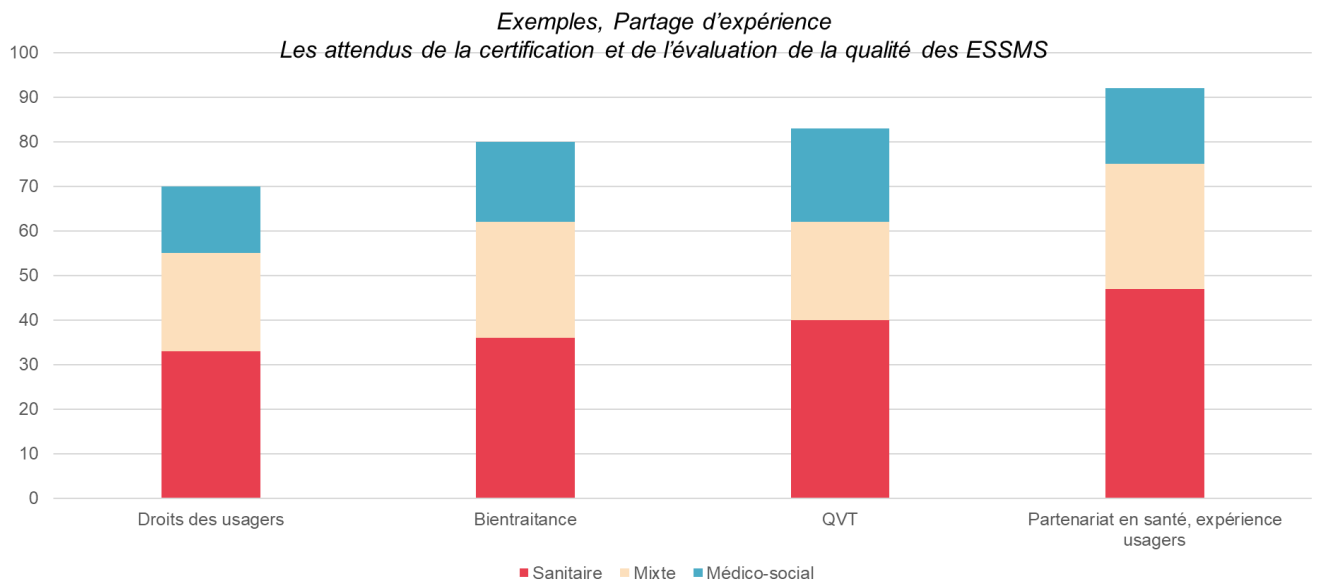
Attentes et besoins sur le thème de la sécurité des soins



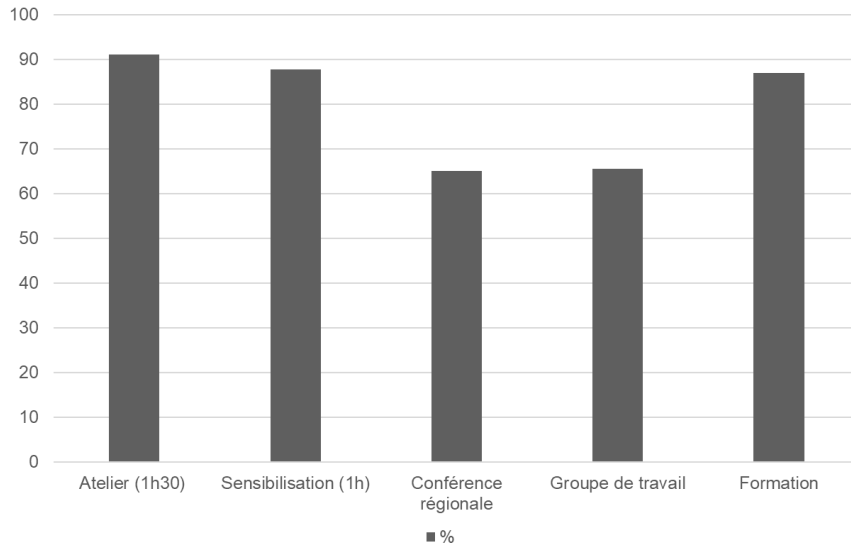
Attentes et besoins sur le thème de la culture du résultat



Attentes et besoins sur les autres thématiques



Modalités d'animation



Autres propositions

- ✓ e-learning
- ✓ sensibilisation sur site
- ✓ GT mutualisation des pratiques
- ✓ simulation

Bilan 2022

	Exercice 2022	Exercice 2021
Actif		
Immobilisations incorporelles	12 246 €	14 943 €
Immobilisations corporelles	11 316 €	6 096 €
Immobilisations financières	5 571 €	1 755 €
Avances et acomptes	0 €	0 €
Créances clients	5 250 €	400 €
Autres créances	1 005 €	4 990 €
Disponibilités	629 951 €	651 958 €
TOTAL ACTIF	665 418 €	680 142 €
Passif		
Fonds propres	3 230 €	2 300 €
Fonds dédiés	531 912 €	582 289 €
Subv. fonctionnement ARS	281 912 €	332 289 €
fond de roulement subv. ARS	250 000 €	250 000 €
Dettes fournisseurs	41 047 €	44 907 €
Dettes fiscales et sociales	89 179 €	49 796 €
Autres dettes	50 €	850 €
TOTAL PASSIF	665 418 €	680 142 €

Compte de résultat 2022

	Exercice 2022	Exercice 2021
Produits		
Produits d'exploitation	15 900 €	
Subvention FIR ARS Occitanie	500 000 €	500 000 €
Cotisations	35 650 €	29 300 €
Report de ressources non utilisées	0 €	0 €
Autres produits	9 000 €	7 €
Reprise sur provision, dépréciation	54 320 €	2 240 €
Produits financiers	930 €	559 €
Produits exceptionnels	1 010 €	44 €
TOTAL Produits	616 810 €	532 151 €
Charges		
Charges d'exploitation	615 835 €	449 879 €
Engagement à réaliser sur ressources affectées	0 €	81 569 €
Autres charges	0 €	5 €
Impôts sur les sociétés	0 €	22 €
Charges exceptionnelles	45 €	144 €
TOTAL Dépenses	615 880 €	531 613 €
RESULTAT	929,93 €	537,46 €