

# Rapport d'activités 2019



10, rue de l'Isly – 75008 PARIS

+ 33 1 40 07 12 40

[www.staraqs.com](http://www.staraqs.com)

<https://blog.staraqs.com>



IDENTIFICATION de la SRA.....	3
INTRODUCTION .....	4
1 LES MISSIONS .....	5
1-1 Les missions de la STARAQS dans le cadre de son conventionnement avec l'ARS .....	5
1-2 Le programme d'actions prévisionnel de la STARAQS 2019 .....	5
1-3 Les autres missions de la STARAQS .....	8
1-4 La coordination de la STARAQS pour l'exercice de ses missions avec d'autres structures.....	8
2 DESCRIPTION DES RESSOURCES HUMAINES .....	9
2-1 Ressources humaines de la SRA .....	9
2-2 Ressources humaines externes à la SRA .....	9
3 BILAN DU PROGRAMME 2019.....	10
4 ACTIVITE ANNUELLE DE LA STARAQS SUR L'ANALYSE DES EVENEMENTS INDESIRABLES GRAVES ASSOCIES AUX SOINS.....	22
5 Autres Activités de la STARAQS : approche par thématique.....	31
6 BILAN FINANCIER.....	45
6-1 Les recettes 2019.....	47
6-2 Les dépenses 2019.....	47
6-3 Prévisions budgétaires 2020 / Conventions 2019.....	52
7 PROGRAMME PREVISIONNEL 2020.....	52

## IDENTIFICATION de la SRA

### *COORDONNEES*

- **Nom officiel** : Structure Régionale d'Appui à la Qualité des Soins et la Sécurité des Patients d'Ile de France
- **Sigle** : STARAQS
- **Adresse du siège social** : 10 rue de l'Isly- Paris 75008
- **Téléphone** : 01 40 07 12 40      E-mail : [contact@starags.com](mailto:contact@starags.com)
- **Site Internet** : [contact@starags.com](http://contact@starags.com)

### *RAISON SOCIALE*

**Nature juridique de l'organisme** : Association GRRIFES

**Date de création** : 02 Janvier 2016

**Date de désignation par l'ARS** : Décision du 25 Octobre 2019

### *IDENTIFICATION DU RESPONSABLE LEGAL*

**Nom** : GUERFALI Zied

**Qualité** : Président du conseil d'administration de l'association GRRIFES

**Téléphone** : 06 88 35 80 35

**E-mail** : [ziedguerfali@yahoo.fr](mailto:ziedguerfali@yahoo.fr)

**Association** : grrifes@gmail.com

### *IDENTIFICATION DU DIRECTEUR / COORDONNATEUR DE LA SRA*

**Directeur de la SRA :**

**Nom** : BONFAIT Henri

**Qualité** : Directeur médical

**Téléphone** : 06 08 70 18 14

**E-mail** : [direction-medicale@starags.com](mailto:direction-medicale@starags.com)

**Coordonnateur de la SRA :**

**Nom** : STACHOWIAK Marie José

**Qualité** : Coordinatrice

**Téléphone** : 06 81 51 50 53

**E-mail** : [mj-stachowiak@starags.com](mailto:mj-stachowiak@starags.com)

## INTRODUCTION

Le rapport d'activités est présenté annuellement conformément à l'article Art. R. 1413-78 du Décret n° 2016-1606 du 25 novembre 2016, qui stipule la rédaction d'un rapport annuel avant le 31 mars de l'année civile suivante avec remise à l'ARS et à la Haute Autorité de santé. Ce rapport est rendu public sur le site de l'ARS Ile-de-France.

Ce présent rapport a pour objet de présenter d'une part l'organisation de la structure régionale d'appui à la qualité et à la sécurité des patients, nommée STARAQS pour la région d'Ile-de-France, et d'autre part le bilan du programme 2019 défini avec l'ARS en faisant un focus sur des activités phares de la structure.

Ce rapport est destiné à l'ARS Ile-de-France, aux membres du GRRIFES, association porteuse juridiquement de la STARAQS et mis en ligne sur le site internet de la STARAQS.

Le 25 octobre 2019, le directeur général de l'ARS IDF a désigné l'association GRRIFES, comme structure régionale d'appui officielle de l'Ile de France.

-----

L'année 2019 a été marquée par la mobilisation de la STARAQS à préparer son dossier de réponse suite à l'appel à candidatures publié par le 1er mars 2019 par l'Agence Régionale de Santé d'Ile-de-France pour la mandature 2019-2023.

Ce dossier reprenait le bilan d'activités des quatre années et présentait un programme d'actions sur cinq ans.

Le 25 octobre 2019, le directeur général de l'ARS IDF a désigné l'association GRRIFES, avec mission opérationnelle la STARAQS, comme structure régionale d'appui officielle de l'Ile de France.

-----

La STARAQS, est adhérente à la FORAP, Fédération nationale des structures d'appui à la qualité des soins et la sécurité des patients. Dans un but d'harmoniser les rapports d'activités, la FORAP, sur proposition du ministère de la santé, a proposé un modèle-type, celui-ci a servi à la rédaction de ce rapport d'activité.

# 1 LES MISSIONS

## 1-1 Les missions de la STARAQS dans le cadre de son conventionnement avec l'ARS

L'année 2019 a été marquée par la signature d'une convention de subventionnement au titre du Fonds d'Intervention Régionale pluriannuelle ( 2019-2023 ) entre l'Agence Régionale de Santé d'Île-de-France et l'association régie par la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901 « Gestionnaire de Risques du Réseau Île-de-France des Etablissements de Santé » (GRRIFES) conformément au décret du 25 novembre 2016 relatif à la déclaration des événements indésirables graves associés aux soins et aux structures régionales d'appui à la qualité des soins et la sécurité des patients.

Cette convention a été formalisée entre la Direction de la Veille et de la Sécurité Sanitaire de l'Agence Régionale de Santé et la « STARAQS » mission opérationnelle de l'association GRRIFES.

Cette convention engage l'association à travers la mission opérationnelle STARAQS à mettre en œuvre un programme de travail annuel élaboré entre l'ARS et la gouvernance de la STARAQS au cours de réunions de dialogue de gestion. Le programme est détaillé en actions et suivi sur des indicateurs définis lors de son élaboration.

## 1-2 Le programme d'actions prévisionnel de la STARAQS 2019

Identification de l'action (1)	<b>Intitulé : Appui méthodologique à la déclaration, la gestion, l'analyse des causes immédiates et des causes profondes des EIGS ainsi qu'à l'élaboration du plan d'actions</b>
Contenu de l'action	<b>Apporter un appui aux déclarants Elaboration d'outils</b>
Public cible	Professionnels de santé/Gestionnaires des structures
Moyens mis en oeuvre	<b>Moyens humains : 80% = 131 200 € 1.5 ETP / 4.8 ETP Ressources matérielles : 20% = 32 800 €</b>
Identification de l'action (2)	<b>Intitulé : Soutien et appui à l'accompagnement méthodologique des professionnels de santé et des</b>

	<b>structures pour la mise en oeuvre de démarches a priori et a posteriori en gestion des risques</b>
Contenu de l'action	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Centres de santé</b> : Informatisation de l'Outil d'autoévaluation des risques en centres de santé avec la création d'une Plateforme régionale : WEB hébergée au CPias)</li> <li>• <b>Secteur Médico-social</b> : Accompagnement de structures médico-sociales dans la définition et la mise en œuvre de démarches qualité et gestion des risques</li> <li>• <b>Secteur Sanitaire</b> Actualisation de la cartographie des risques infectieux Réalisation d'une cartographie des risques transfusionnels ; Sensibilisation des professionnels à l'évaluation des risques liés à la nutrition parentérale pédiatrique Actions de formation, de soutien méthodologique et d'élaboration d'outils dans le cadre de programmes thématiques de gestion de risques auprès des opérateurs de l'HAD.</li> </ul>
Public cible	Etablissements/Structures/Professionnels de santé
Moyens mis en œuvre	<b>Moyens humains : 80% = 78 400 €</b> 0.8 ETP / 4.8 ETP <b>Ressources matérielles : 20% = 19 600 €</b>
Identification de l'action (3)	<b>Intitulé : Formation et accompagnement au développement des REX dans les structures</b>
Contenu de l'action	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appui méthodologique pour la mise en œuvre de démarches de REX</li> <li>• Organisation de formations spécifiques sur les REX, notamment dans le secteur médico-social</li> <li>• Renforcer les REX Ville-Hôpital</li> </ul>
Public cible	Etablissements/Structures/Professionnels de santé
Moyens mis en œuvre	<b>Moyens humains : 80% = 41 600 €</b> 0.3 ETP / 4.8 ETP <b>Ressources matérielles : 20% = 10 400 €</b>
Identification de l'action (4)	<b>Intitulé : Sensibilisation, communication, et formation dans le domaine de la qualité et de la gestion des risques</b>
Contenu de l'action	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actions de <b>communication</b></li> <li>• Actions de <b>formation</b></li> </ul>

Public cible	Etablissements / Structures/Professionnels de santé / Usagers / Représentants des professionnels de santé (Ordre,URPS...) / Institutions
Moyens mis en œuvre	<b>Moyens humains : 80% = 80 000 €</b> <b>1 ETP / 4.8 ETP</b> <b>Ressources matérielles : 20% = 20 000 €</b>
Identification de l'action (5)	Intitulé : <b>Développement partenarial en région</b>
Contenu de l'action	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Approche usagers-partenaires</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Réseau de professionnels</b> : Développement du réseau de correspondants QGDR</li> <li>• <b>Participation au RREVA</b></li> </ul> </li> </ul>
Moyens mis en œuvre	<b>Moyens humains : 80% = 20 800 €</b> <b>0.2 ETP / 4.8 ETP</b> <b>si Ressources matérielles : 20% = 5 200 €</b>
Identification de l'action (6)	Intitulé : <b>Appui aux démarches qualité</b>
Contenu de l'action	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Participation au programme Qualité ARS en région</b></li> <li>• <b>Appui à la certification</b></li> <li>• <b>Appui aux visites managériales</b></li> <li>• <b>Accompagnement méthodologique de la démarche qualité dans les structures d'exercices coordonnées</b></li> <li>• <b>Participation au programme HAS en région</b></li> </ul>
Public cible	Etablissements / Structures / Professionnels de santé / Institutions/Représentants des professionnels de santé / Usagers / FNCS / FEMASIF
Moyens mis en œuvre	<b>Moyens humains : 80% = 64 000 €</b> <b>1 ETP / 4.8 ETP</b> <b>Ressources matérielles : 20% = 16 000 €</b>

### **1-3 Les autres missions de la STARAQS**

- La SRA participe activement à la fédération nationale des structures régionales d'appui (FORAP)
- Participation au programme national ENEIS 3
- L'animation du réseau de gestionnaires de risques GRRIFES avec la création d'une plateforme collaborative WEB et la publication d'une Newsletter.

### **1-4 La coordination de la STARAQS pour l'exercice de ses missions avec d'autres structures**

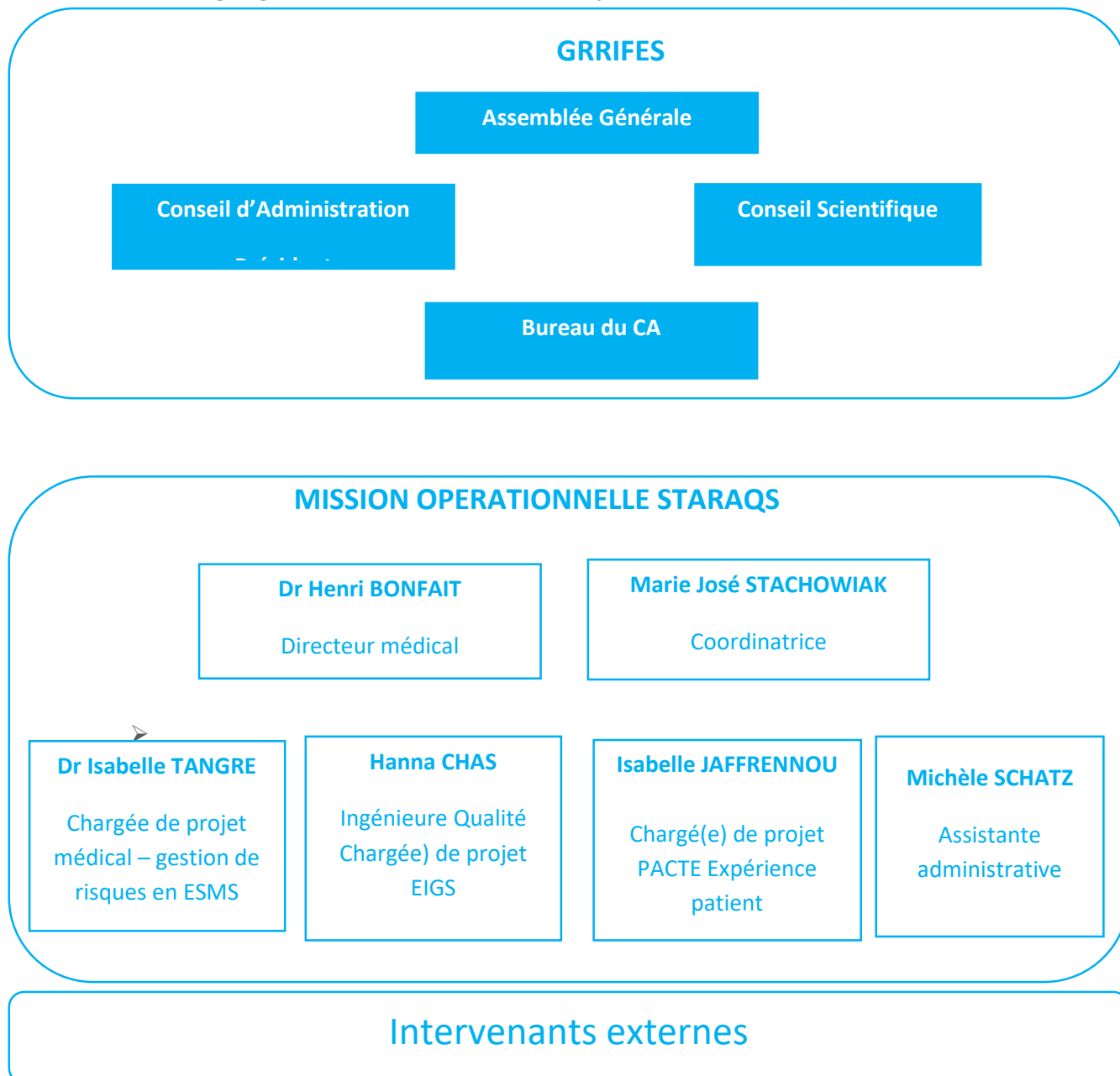
- La STARAQS est membre du RREVA et participe à ce titre aux actions régionales en collaboration avec les vigilances et les 2 autres SRA régionales OMEDIT et CPias.
- La collaboration avec la pharmacovigilance se fait lors de l'analyse des événements indésirables graves dans lequel le circuit du médicament est en cause. Il en est de même pour la matériovigilance.
- Au cours des réunions de Réunions Régionales de Sécurité Sanitaire, des présentations communes sont faites sur des thématiques concernant plusieurs vigilances.



## 2 DESCRIPTION DES RESSOURCES HUMAINES

### 2-1 Ressources humaines de la SRA

L'organigramme fonctionnel et hiérarchique GRRIFES - STARAQS (au 31 décembre 2019)



### 2-2 Ressources humaines externes à la SRA

La SRA a fait appel à des ressources humaines externes pour l'exercice de ses missions , essentiellement pour l'analyse et traitement des EIGS en obstétrique en s'appuyant sur les compétences et l'expertise du Docteur P. RAYNAL praticien hospitalier en obstétrique ayant une bonne connaissance des démarches qualité et gestion des risques.

### 3 BILAN DU PROGRAMME 2019

#### ACTION 1

#### Appui méthodologique à la déclaration, la gestion, l'analyse des causes immédiates et des causes profondes des EIGS ainsi qu'à l'élaboration du plan d'actions

Secteurs	Actions proposées	Référent 1 Contributeur ARS	Date de début	Échéanc e	Stade d'avancement	Indicateurs de suivi
3 secteurs : Sanitaire, Médico- social et Ambulatoir e	<b>Apporter un appui aux déclarants :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Appui méthodologique à la gestion, l'analyse des causes profondes des EIGS ainsi qu'à l'élaboration du plan d'actions</li> </ul>	DSPP DD	01 janvier 2019	31 décembre 2019		53 démarches d'appui réalisées  25 RMM ou Réunions d'analyse approfondies des causes accompagnées  23 Visites sur site
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les déclarants peuvent demander cet appui lors de la déclaration portail, soit par demandes directes soit par demandes de l'ARS.</li> </ul>	CAR DD DA	01 janvier 2019	31 décembre 2019		
	<b>Elaboration d'outils :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboration d'un guide d'aide à la gestion de l'EIAS et au remplissage du formulaire de déclaration en structures médico-sociales : Personnes âgées et handicap :</li> </ul>	CAR DD	01 Mai 2019			Guide de gestion des EIGS – Secteur médico-social : outils et guide d'analyse quasi finalisé avec 2 fiches / 4 finalisées Relecture par l'APHP
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diffusion du guide d'aide à la gestion de l'EIAS et au remplissage du formulaire de déclaration en structures</li> </ul>	DD ?? AP HP Grands groupes MS	Septembr e 2019	1 <sup>er</sup> trimestre 2020		Diffusion lors des démarches d'appuis aux EIGS, au groupe de travail,

	médico-sociales					
	- Elaboration de grilles d'analyse ciblées sur des EIG (ex : suicide, chutes, fausses routes ...) en collaboration avec des référents thématiques de l'ARS et les professionnels métiers du terrain :					Fausse Route : Grille en préparation en attente de la désignation du référent ARS Report sur 2020 : Fiche projet faite Fiche suicide en attente de l'avancement du dispositif territorial de recherche et formation en psychiatrie piloté par Pr Corruble
	- Participation aux travaux sur les procédures régionales liées à la déclaration associant les vigilances.	CRPV				Procédure pharmacovigilance réalisée et procédure matériovigilance prévue pour 2020

## ACTION 2

### Soutien et appui à l'accompagnement méthodologique des professionnels de santé et des structures pour la mise en œuvre de démarches a priori et a posteriori en gestion des risques

Secteurs	Actions proposées	Référent 1 Contributeur ARS	Date de début	Échéance	Stade d'avancement	Indicateurs de suivi
	<b>Centres de santé</b> - Informatisation de l'Outil d'auto-évaluation des risques en centres de santé avec la création d'une Plateforme régionale WEB (hébergée au CPias) ;	OMEDIT / Cpias / FNCS	01 janvier 2019	31 décembre 2019		Diffusion faite  30 centres de santé enregistrés sur la plate forme  Journée nationale des centres de santé le 18 octobre
	- Finalisation du guide d'utilisation					

3 secteurs Sanitaire, Médico- social et Ambulatoire	- Promotion et diffusion de l'outil et des Modalités d'accompagnement de l'utilisation de l'outil par les centres de santé ;					Mise en ligne sites internet ( FNCS Cpias Staraqs
	- Analyse des résultats des auto-évaluations avec élaboration d'axes d'amélioration donnant lieu à un rapport régional ;				2020	Reporté en 2020
	- Présentation des résultats régionaux avec retour d'expériences par des centres de santé				2020	Reporté en 2020
	<b>Secteur médico-social</b>  - Accompagnement de structures médico-sociales dans la définition et la mise en œuvre de démarches qualité et gestion des risques	Direction de l'autonomie + DD  Groupe de travail Staraqs - Grifes				Accompagnement sur l'année d'un groupe de responsables QGR de groupes : URIOPSS, UNA, Ordre de Malte, APF, Synerpa, SOS Solidarités, Fondation Bellan ...) et suite sur 2020  Audit circuit du médicament et du management suivi d'un plan d'actions dans une MAS  Accompagnement d'une situation de crise dans un groupement d'EHPAD
	- Développement d'une cartographie des risques dans le secteur médico-social					Non réalisé

	<b>Secteur Sanitaire</b>  - Actualisation de la cartographie des risques infectieux au regard des nouvelles exigences de la certification V 2020					En attente référentiel Certification V 2020  Reporté en 2020
	- Réalisation d'une cartographie des risques transfusionnels	Hémovigilant s				GT initié  Sera finalise en 2020 lors de la mise à disposition de l'outil sur Atout Majeur
	- Sensibilisation des professionnels à l'évaluation des risques liés à la nutrition parentérale pédiatrique : participation à la conférence sur le sujet (suite à définir)	M Talla V Godinot DQMB				Sujet non relancé par DQMB de l'ARS
	- Actions de formation, de soutien méthodologique et d'élaboration d'outils dans le cadre de programmes thématiques de gestion des risques auprès des opérateurs de l'HAD.	Copil ARS HAD				Validation des documents par COPOIL ARS HAD sur l'annonce d'un EIGS  Version numérique réalisée par le service comm de l'ARS  Brochure réalisée par la STARAQS  Diffusion à toutes les HAD d'île de France et à la FNEHAD  Diffusion à URPS SF Prochaine présentation à URPS IDE

	- Groupe de travail sur les EIGS en hémodialyse					Enquête réalisée sur les EIGS les plus fréquents GT en cours : guide de remplissage du formulaire de la spoliation sanguine
--	---	--	--	--	--	--

## ACTION 3

### Formation et accompagnement au développement des REX dans les structures

Secteurs	Actions proposées	Référent et Contributeur AR S	Date de début	Échéance	Stade d'avancement	Indicateurs de résultats
3 secteurs Sanitaire, Médico-social et Ambulatoire	Appui méthodologique pour la mise en œuvre de démarches de REX	DSSPP DOS DA	01 janvier 2019	31 décembre 2019		L Bellan - 15 mars 10 directeurs et DG  Conférence maltraitance : 2 REX en novembre 2019
	Organisation de formations spécifiques sur les REX, notamment dans le secteur médico-social		01 janvier 2019	31 décembre 2019		- REX à la MGEN : séminaire des responsables Qualité - Deux REX réalisés dans le cadre de la Formation PECM EHPAD – - 16 avril : 18 structures – 25 participants Tx Satisfaction global 100 %  - 08 Octobre : 23 participants Tx Satisfaction global 100 %

	<b>Renforcer les REX Ville-Hôpital :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dans les réseaux de santé de périnatalité de L'Île-de-France ;</li> </ul>		O1 janvier 2019	31 décembre 2019		Conseil sur le REX V H avec le réseau de Santé Val de Marne Conseil pour le REX avec le réseau de santé 20 juin
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dans les autres domaines ou réseaux</li> </ul>		O1 janvier 2019	31 décembre 2019		Hémodialyse GHEF Ehpad – GHEF

#### ACTION 4

#### Sensibilisation, communication, et formation dans le domaine de la qualité et de la gestion des risques

Secteurs	Actions proposées	Référent 1 Contributeur AS	Date de début	Échéance	Stade d'avancement	Indicateurs de suivi
3 secteurs Sanitaire, Médico-social et Ambulatoire et usagers	<b>Actions de communication :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire connaître la Staras : présentation des missions et du programme</li> </ul>					16 Présentations : 620 professionnels concernés
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation des évolutions réglementaires /EIGS</li> </ul>					Lors des 2 formations sur la PECM EHPAD 48 pers concernant 32 SMS Aux membres du GT sur le guide EIGS ( 20 personnes)  -cours universitaires : 2 DU, 2 masters, une formation des IDEC
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer la culture du</li> </ul>					La culture du signalement se fait

	signalement : organisation de journées départementales de sensibilisation des ES et ESMS non déclarants à la déclaration des EIGS, en collaboration avec le CAR.					lors de chaque intervention  Prévu en MARS 2020 avec la DD 77  Projet 2020 avec le CAR
	- Accompagnement des établissements non déclarants.					UDSM reporté en mars 2020 à causes des grèves Association Monsieur Vincent (EHPAD) : 32 structures participantes
	- Rencontre avec les Ordres et URPS et les présidents des conférences de CME et fédérations hospitalières					- Rencontre URPS SF Préparation d'une enquête sur la sensibilisation à la démarche qualité des URPS – SF Libérales sur toute l'IDF, test terminé et diffusion prévue en juillet auprès de 900 SF - Rencontre prévue avec URPS IDE - Relations avec FNEHAD Rapproche ment avec FHP et FHF  Rencontre prévue avec URPS IDE différée en 2020 à cause des grèves
	- Réalisation d'enquêtes de satisfaction et de recueil de données et des attentes des professionnels pour l'appui sur les EIGS					Enquête auprès des SF Enquête auprès des services d'hémodialyse ( GT)
	- Organisation de conférences sur des thématiques liées aux EIGS	Direction de l'autonomie				Conférence sur le risque de maltraitance en établissement (3 secteurs de santé) : 123 participants et 87 % de satisfaction globale
	- Maintien du site internet, d'une Newsletter					6 NL faites



	<b>Actions de formation</b>					Numéro d'agrément reçu Référéncé DATADOCK le 09 septembre 2020
	- Déposer un dossier pour être organisme DPC					
	- Formation des gestionnaires des structures et des professionnels à l'intérêt et aux enjeux, aux modalités et aux outils du signalement auprès de l'ARS, conformément aux dispositions réglementaires					Action de Formation - Groupe SOS 7 personnes - 2 actions de formation PECM EHPAD 48 pers - Association Mr Vincent : Formation sur le terrain auprès des professionnels lors des accompagnements des EIGS sur site en Médico-social
	- Formation des référents Qualité des établissements à la déclaration et gestion des Violets 1 et Volets 2					PECM : 2 ° formation : ateliers au volet 2 retours très positifs - Association Mr Vincent - lors de la première réunion du GT sur le guide EIGS en médico social
	- Formations sur la qualité des soins et la sécurité des patients					-Formation Médicaments et troubles de la déglutition avec A de Saunières et OMEDIT le 03 décembre : 37 participants - formation universitaire : DU Gestion des risques en milieu de soins Du Encadrement Master Management de la santé
	- Participation aux formations « analyse des causes » organisées par le CAR					Formation des DD – 2 jours niveau 1 : 19 participants 100% satisfaits niveau 2 : 17 participants 90 % satisfaits
	- Ateliers de formation aux outils élaborés par la STARAQS (cartographies, guide)					DU GR en milieu de soins UPMC – 16 étudiants DU Encadrement Master management
	- Ateliers thématiques avec les délégations départementales					Prévu en 2020

## ACTION 5

### Développement partenarial en région

Secteurs	Actions proposées	Référent 1 Contributeur AS	Date de début	Échéance	Stade d'avancement	Indicateurs de suivi
3 secteurs Sanitaire, Médico- social et Ambulatoire et usagers	<b>Approche usagers- partenaires</b>	DSSPP DS				
	- Projet de sensibilisation à la détection des erreurs : partenariat malade-soignant					
	- Projet d'intégration des usagers dans les RMM avec le réseau (associer les représentants de France Asso ou des représentants des usagers dans les groupes de travail)					RU intégrés dans certains groupes de travail et dans les COPIL des conférences
	- Promotion et sensibilisation de la démarche Expérience patient sous la forme d'une conférence organisée en partenariat avec l'institut français de l'expérience patient, l'AP-HP et de la HAS					Conférence Expérience Patient le 21 octobre / 225 personnes dont 11 % de RU, et 98 % de taux de satisfaction Conf en collaboration avec l' IFEP Mise en place d'une démarche régionale en 2020
	- Informer, communiquer, sensibiliser en diffusant par exemple les outils du projet PRUDANSS développés par le CCECQA (SRA Aquitaine)					
	- Elaboration d'outils					
	- Accompagnement et formation des représentants des usagers					Rencontre avec le responsable régional de France Asso Santé dans une perspective de collaboration et de préparation de formation des RU en 2020

	<b>Réseau de professionnels</b>  - Développement du réseau de correspondants QGDR					349 adhérents 17 adhésions de groupes, d'associations... en 2019 349 adhérents Création d'un annuaire CRM – Base de données plateforme Web
	<b>Participation au RREVA</b>  - Participation aux réunions RRSS					1 réunion Régionale réalisée
	- Groupes de travail régionaux					Réunion RREVA sur l'ambulatorioire et le bloc
	Coordination de l'enquête ENEIS 3					Mise en place d'une démarche régionale sur l'enquête ENEIS 3 en ES

## ACTION 6

### Appui aux démarches qualité

Secteurs	Actions proposées	Référent 1 Contributeur AS	Date de début	Échéance	Stade d'avancement	Indicateurs de suivi
	<b>Participation au programme Qualité ARS en région</b>  - Déploiement du programme Sauve ma peau avec enquête de prévalence	DOS DSPP DG DD HAS				Enquête de prévalence : Fiche projet rédigé lancement en 2020
	- Déploiement du programme Pare à chute					Lancement fin 2020
	- Participation aux Appels à projets concernant la qualité et la sécurité des prises en					Participation au comité de sélection des APP Conciliation médicamenteuse et sur l'

3 secteurs Sanitaire, Médico- social et Ambulatoire	charge (contribution au modèle type du rapport d'activité ; comité de sélection, avis sur la rédaction (mais pas l'évaluation)					Expérience patient
	<b>Appui à la certification</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accompagnement et appui méthodologique apporté aux établissements ou groupes d'établissements visés par une décision péjorative de certification en vue de les aider à lever leurs réserves ou obligations d'amélioration, à titre individuel ou dans le cadre du GHT auquel ils appartiennent (maximum 10 établissements/an)</li> </ul>					Sollicitation par la DOS d'un accompagnement d'un GHT en sursis de certification le 19 déc 2019
	<b>Appui aux visites managériales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accompagnement des établissements de santé ou groupe d'établissements aux visites managériales à partir du document HAS (guide visite managériale de risque) (maximum ... établissements/an)</li> </ul>					Prévu en 2020
	<b>Accompagnement méthodologique de la démarche qualité dans les structures d'exercices coordonnées</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibilisation et accompagnement à la démarche qualité des structures ambulatoires d'exercices coordonnés et/ou des CPTS (conférence, enquête</li> </ul>					Profil de poste rédigé : chargée de projet pour PACTE ville Appel à candidature en cours:  1 réunion avec référents qualité FNCS MS

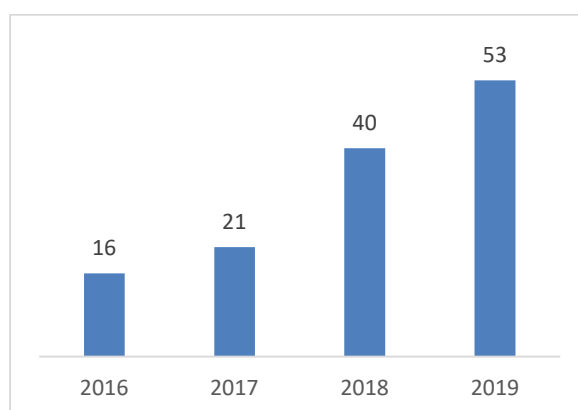
	et audit grilles d'auto-évaluation)					
	- Appui à la mise en place de la matrice de Maturité en Soins Primaires					
	- Participation aux réunions organisées par la DOS					1 réunion de lancement Prochaine réunion en janvier 2020
	<b>Participation au programme HAS en région</b>  - Accompagnement des établissements de santé ou groupe d'établissements à l'utilisation du dispositif PACTE (outil HAS)					Méthode finalisée, accord de la DOS Lancement du programme en 2020
	- Participation aux rencontres régionales et territoriales de la qualité					
	- Réunion de dialogue de gestion					Un dialogue de gestion le 22 mars et le 31 mai dans le cadre de l'AC de la STARAQS Une réunion de bilan en juin 2019 avec M Luce Une réunion en décembre

## 4 ACTIVITE ANNUELLE DE LA STARAQS SUR L'ANALYSE DES EVENEMENTS INDESIRABLES GRAVES ASSOCIES AUX SOINS

En complément du tableau de bord des EIGS de la STARAQS, un outil commun avec le Centre d'Analyse des Risques de l'ARS -IDF a été mis en place au cours de l'année 2019 pour un meilleur partage d'informations.

✓ **Nombre de demandes reçues en 2019 : 53**

✓ **Evolution du nombre de déclarations d'EIGS reçues**

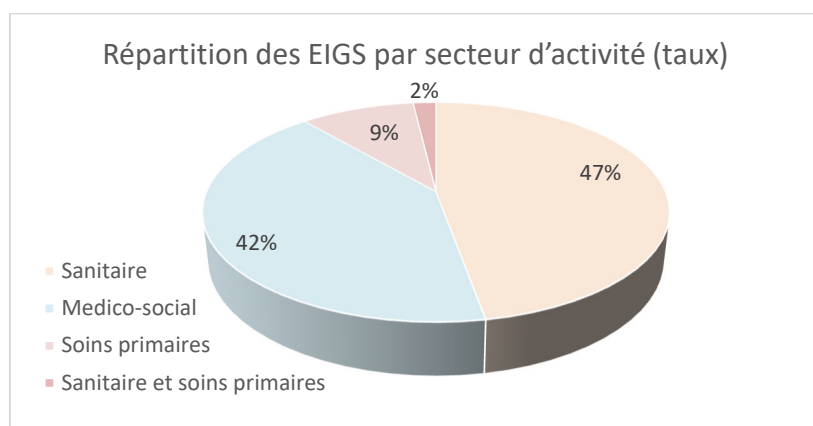


✓ **Demandes d'accompagnement**

- Parmi les 40 accompagnements d'EIGS initiés en 2018, **18** ont été poursuivis en 2019
- **53** déclarations ont été enregistrées en 2019 et ont fait l'objet d'un accompagnement dont **23** sont poursuivis en 2020
- Au cours de l'année 2019, la STARAQS a traité **71** dossiers

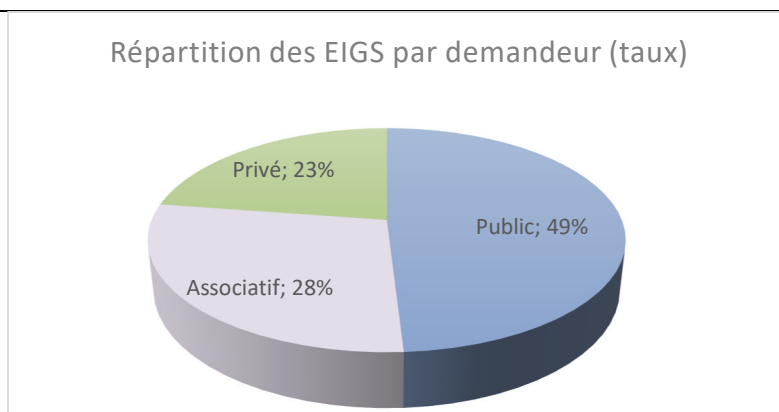
➤ **Répartition selon le secteur d'activités**

Sanitaire	25	47%
Médico-social	22	42%
Soins primaires	5	9%
Sanitaire et soins primaires	1	2%



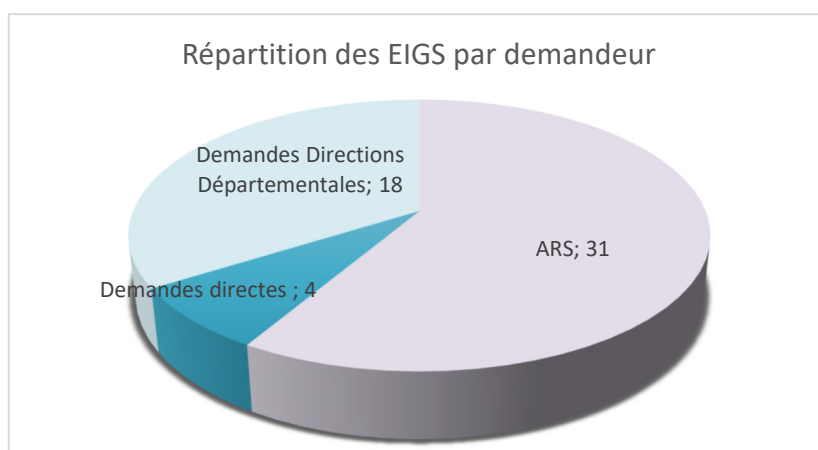
➤ **Par nature de structure**

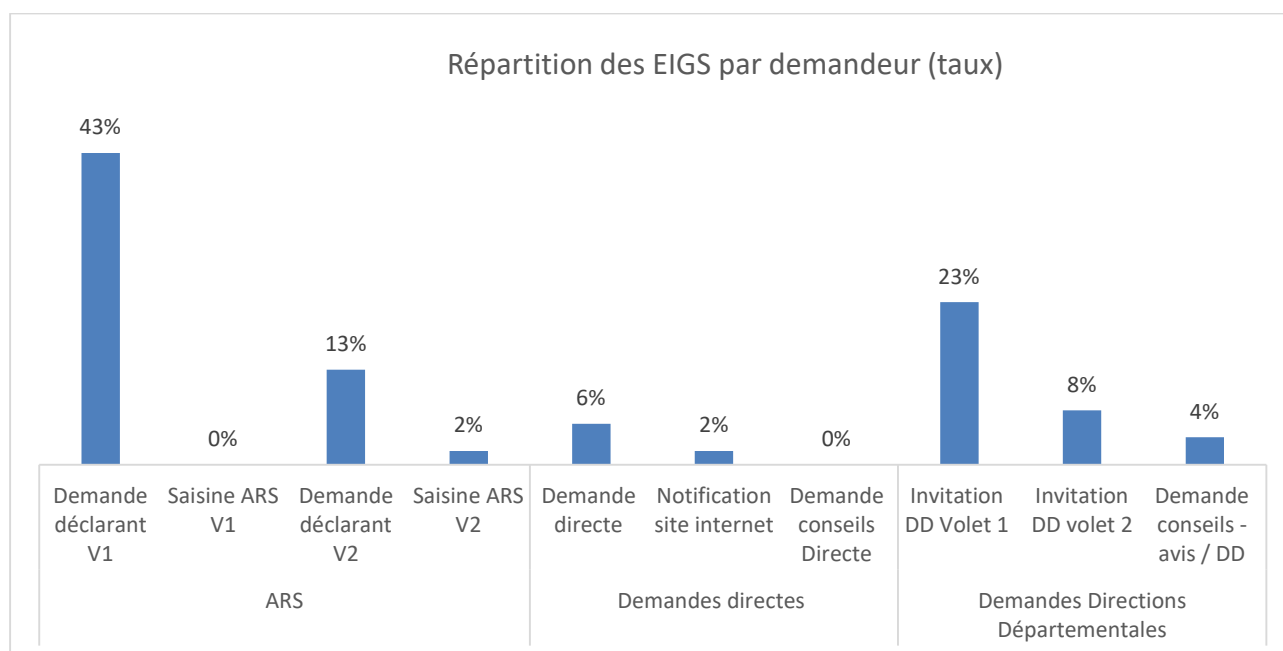
Public	26	49%
Associatif	15	28%
Privé	12	23%



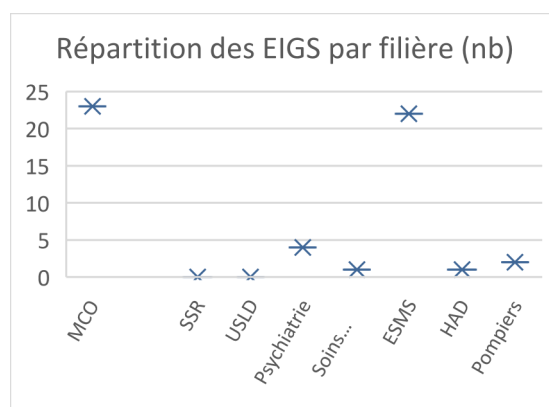
➤ **Par demandeur**

ARS	31
Demandes directes	4
Demandes Directions Départementales	18





➤ **Par filière**



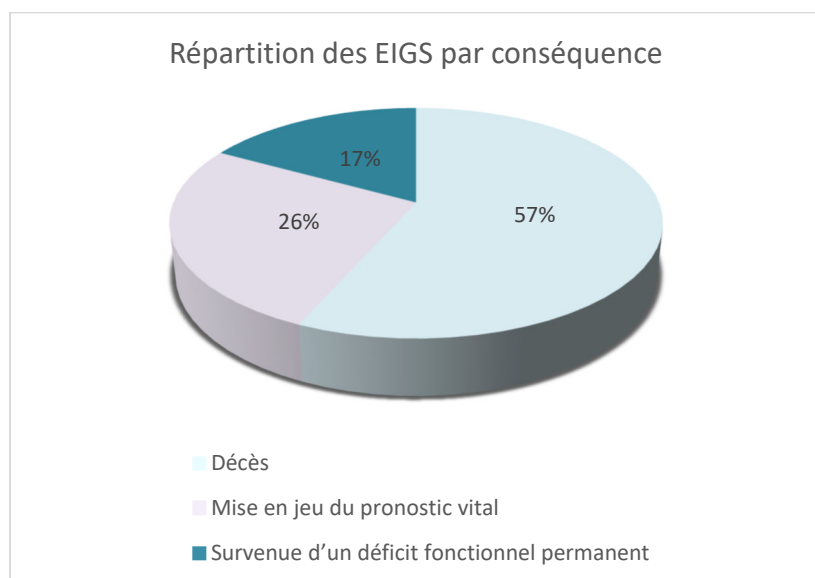
➤ **Répartition des services pour le secteur MCO et le secteur Médico-social**

MCO : 23	
Anesthésie	1
Cancérologie	1
Chirurgie	7
Dialyse	3
Médecine	1
Obstétrique	4
Plateau technique interventionnel	3
Urgences/SMUR/SAMU	3
Secteur Médico-Social : 22	
EHPAD	15
MAS	7



➤ **Par conséquence**

Décès	30	57%
Mise en jeu du pronostic vital	14	26%
Survenue d'un déficit fonctionnel permanent	9	17%



➤ **Par groupement d'EIGS**

Des regroupements de déclarations d'EIGS ont été réalisés, selon la méthodologie HAS

Les défauts de prise en charge	Défaut de surveillance	6	26	50%
	Défaut technique à domicile	0		
	Retard à La PEC	2		
	Défaillance des soins	11		
	Défaut de coordination équipe	5		
	Deshydratation	1		
	Difficultés de prise en charge	1		
Selon des circonstances d'événements spécifiques	Chute	2	15	26%
	Découverte fortuite décès	1		
	Défenestration	2		
	Suicide	3		
	Tentative suicide	1		
	Embolie	4		
	Fausse route	1		
	Fugue	1		
	Départ de feu	0		
Selon des causes immédiates de l'événement	Erreur médicamenteuse	7	9	17%
	Erreur de côté	1		
	Défaillance matériel	1		
Selon des causes profondes (dont organisationnelles)	Agression	1	1	

Sur des secteurs de soins	Refus PEC par SAMU	1	1	
En lien avec des pratiques mal maîtrisées	Défaut d'identification du patient	0	0	
	Contention physique mal maîtrisée	0		

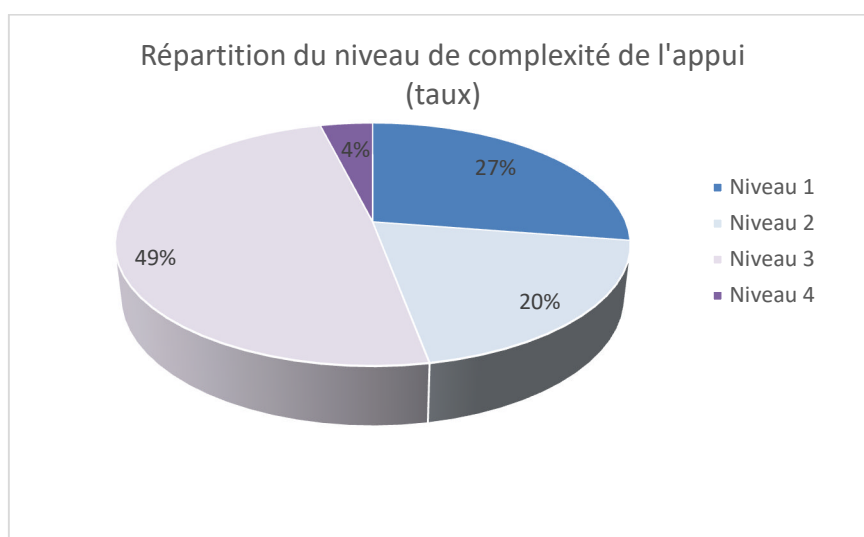
## ✓ Modalités d'accompagnement des 53 déclarations reçues en 2019

### ➤ Méthode d'analyse utilisée : ALARM

### ➤ Nombre d'accompagnements réalisés à distance ou in situ

- 39 accompagnements à distance téléphone,
- 23 visites sur site

### ➤ Niveau de complexité



Niveau 1 : conseils téléphoniques

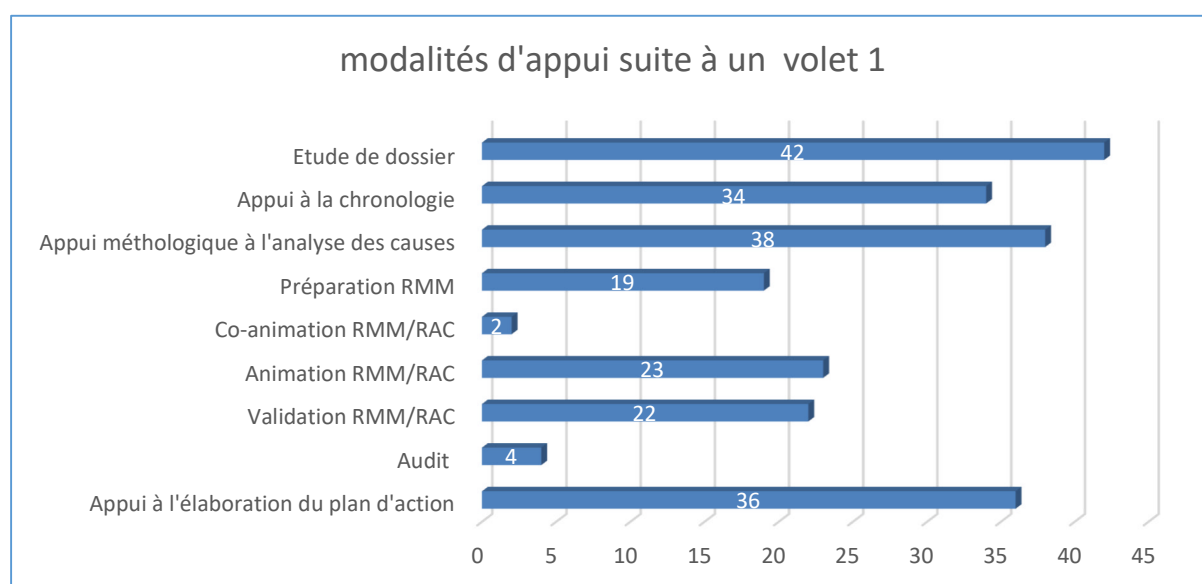
Niveau 2 : conseils téléphoniques, étude du dossier, envoi de documents

Niveau 3 : étude du dossier, visite sur site, appui méthodologique à la RMM ou à la réunion d'analyse approfondie des causes (animation, co-animation, participation), appui à l'élaboration du plan d'actions

Niveau 4 : situation complexe avec animation de la RMM Multisites, appui à l'élaboration du plan d'actions

➤ **Nombre d'interventions selon les stades de l'accompagnement**

Aide à la déclaration volet 1	8
Aide à la gestion immédiate	1
Suite à un volet 1	233
Suite à un volet 2 : relecture des volets 2, reprise du plan d'actions	36
Envoi de documents et de supports d'aide à l'analyse et au plan d'actions	27
Formation sur site au décours de l'accompagnement	6



La présence de la STARAQS au cours des RMM et une plus-value très appréciée par les structures déclarant des EIGS.

Cette présence s'accompagne de la préparation à la réunion. Celle-ci se fait en collaboration avec le plus souvent, le responsable qualité de l'établissement sanitaire ou les instances dirigeantes des structures médico-sociales.

Pour les établissements sanitaires, la demande de participation est faite le plus souvent dans les suites de la déclaration d'événements indésirables complexes où le besoin d'une analyse fine de la chronologie, la médiation entre les différents professionnels et une expertise certaine dans l'analyse des causes a semblé nécessaire à la direction de l'établissement déclarant. Cette dernière est soucieuse de la formalisation de plans d'actions bien construits.

Pour les établissements médico-sociaux, la participation de la STARAQS s'inscrit souvent dans une démarche globale d'accompagnement et dans le développement d'une culture qualité souvent balbutiante.

Pour les déclarations d'événements indésirables graves qui surviennent lors des parcours de soins au cours desquels plusieurs structures ont été amenées à prendre en charge le patient, la STARAQS est sollicitée, souvent à la demande de la direction départementale, pour apporter non seulement son expertise, mais pour organiser cette réunion d'analyse. Ce temps est particulièrement chronophage. Il nécessite une préparation minutieuse souvent complexe, sollicitant tous les protagonistes d'un parcours de prise en charge dont ils ne connaissent pas toujours ni l'origine ni l'aboutissement. Ces réunions peuvent faire intervenir des professionnels libéraux, des structures médico-sociales, des transports médicalisés tels que SAMU ou SDIS, les SAU des établissements de santé et les services de soins (chirurgie, cardiologie, obstétrique). Ce type de déclaration s'est développé au cours de l'année 2019. Elle oblige souvent la STARAQS à être présente avec deux professionnels dont le plus souvent un professionnel médecin pour animer et participer à l'analyse des causes en présence des professionnels afin de conclure la réunion dans un esprit de synthèse consensuelle pour formaliser les axes d'amélioration.

➤ **Demandes spécifiques formulées suite à un volet 1 ou un volet 2 :**

- Un audit sur le circuit du médicament et le management de la qualité et de la gestion des risques, à la demande de l'ARS et la délégation départementale au décours d'une réunion de concertation conduite pour une situation complexe
- 6 actions de formation réalisées dans les structures médico-sociales : analyse des causes, prise en charge médicamenteuse.

✓ **Formations/sensibilisation réalisées en lien avec les EIAS / EIGS**

➤ **Nombre d'actions réalisées : 16 actions de formation**

➤ **Nombre de professionnels formés : 319 professionnels de santé**

➤ **Secteurs :**

- médico social : 7 actions
- sanitaire : 3 actions
- médico-social + sanitaire : 6 actions

➤ **Cible :**

- **Professionnels de l'ARS et des DD** : deux jours de formation
- ESMS : directeurs, médecins coordonnateurs, cadres de santé, IDEC, IDE, AS, pharmaciens, directeurs et responsables qualité et gestion des risques
- Etablissements de santé :
- Etudiants : DU et Masters

➤ **Thématiques :**

- **6 actions sur la déclaration des EIGS et la Gestion des EIGS**
- **4 actions sur la prise en charge médicamenteuse, la conciliation médicamenteuse et les risques liés à la déglutition et médicaments**
- **3 actions sur la Gestion des risques**

- 3 actions : « Articulation IDEC et médecin coordonnateur dans la qualité et la gestion des risques » et « Parcours patient : qualité, sécurité et pertinence »

✓ **Retours d'expérience** présentés dans le cadre d'actions de formation, d'interventions, de conférences...

➤ **Nombre de sessions :**

- **12 REX** réalisées

➤ **Nombre de rex réalisés :**

- **Nombre de participants : 341** professionnels de santé

➤ **Secteurs :**

- médico social : 5 REX
- sanitaire : 3 REX
- médico-social + sanitaire : 4 REX
- tous secteurs 1 REX

➤ **Cible :**

- **Professionnels de l'ARS et des DD** : deux jours de formation
- **ESMS** : directeurs, médecins coordonnateurs, cadres de santé, IDEC, IDE, AS, pharmaciens, directeurs et responsables qualité et gestion des risques
- **Etablissements de santé** : directeurs, directeurs SAMU,
- **Etudiants** : DU et Masters
- **Représentants des usagers,**

➤ **Thématiques :**

- Maltraitance
- SAMU
- médicament

✓ **Diffusion du bilan**

- Présentation au conseil d'administration de l'association GRRIFES et à l'Assemblée Générale
- Envoi à l'ARS IDF (direction de la veille et sécurité sanitaire et à la direction de l'offre de soins , la direction de la démocratie sanitaire)
- Envoi à la HAS
- Envoi à la FORAP
- Mise en ligne sur le site internet de la STARAQS

## ✓ Conclusion

- **Les situations à risque notables**  
suicides, embolies, erreurs médicamenteuses, défauts de PEC
- **Les risques latents**  
défaut de coordination dans les parcours patients ville hôpital – SAMU et transports médicalisés
- **Les points forts de notre accompagnement :**
  - Dans le secteur médico-social :
    - Lors des visites : Accompagnement méthodologique permettant l'appropriation de la démarche d'analyse et développement d'une culture sécurité
    - Remise de nombreux supports pour faciliter l'élaboration des plans d'actions
  - Dans le secteur sanitaire : l'accompagnement des RMM multi-sites incluant l'analyse des parcours de soins complexes
  - La collaboration avec le Centre d'analyse des risques et les délégations départementales
- **Les points à améliorer :** l'accompagnement et le suivi des plans d'actions

## 5 Autres Activités de la STARAQS : approche par thématique

THEMATIQUE : Le secteur médico-social	
<p><b>Axe du programme STARAQS</b></p> <p><b>-Référence aux missions du décret du 25 novembre 2016</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Action 1</b> : Appui méthodologique à la déclaration, la gestion, l'analyse des causes immédiates et des causes profondes des EIGS ainsi qu'à l'élaboration du plan d'actions</li> <li>▶ <b>Action 4</b> : Sensibilisation, communication, et formation dans le domaine de la qualité et de la gestion des risque</li> <li>▶ <b>Missions réglementaires</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Mission 1</b> : soutien méthodologique pour la promotion de la déclaration, la gestion et l'analyse des causes immédiates et des causes profondes des événements indésirables graves associés à des soins mentionnés à l'article R. 1413-67 ainsi que pour la mise en place de plans d'actions comprenant les actions correctives et leur évaluation</li> <li><b>Mission 4</b> : L'organisation de formations et d'informations sur la qualité des soins et la sécurité des patients</li> </ul> </li> </ul>
<b>Objectifs stratégiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Développer la culture sécurité par des actions d'accompagnement EIGS et des actions de formation</li> <li>▶ Produire des outils accessibles aux professionnels de terrains et au RQGR</li> <li>▶ Renforcer le réseau QGR du médico-social</li> </ul>
<b>Public cible</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Secteur : EHPAD et ESMS handicap : directeurs, médecins coordonnateurs, IDEC, cadres de santé et référents QGR</li> </ul>
<b>Collaboration</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ La Direction de l'Autonomie</li> <li>▶ La Direction de l'Offre de Soins, département politique du médicament et des produits de santé</li> <li>▶ Les délégations départementales</li> <li>▶ Groupe médico-social regroupant plus d'une vingtaine de référents QGR du secteur personne âgée, handicap, social et ville</li> <li>▶ L'Omédit IDF</li> <li>▶ Pharmaco-vigilance : CRPV</li> </ul>
<b>Actions réalisées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Animation d'un groupe médico-social regroupant plus d'une vingtaine de référents QGR du secteur personnes âgées, handicap, social et ville</li> <li>▶ Rédaction d'un Guide d'accompagnement des ESMS dans la gestion des EIGS et le remplissage des volets 1 et 2 de la déclaration des EIGS sur le portail national</li> <li>▶ Dans le cadre du projet PECM en EHPAD mené par l'ARS IDF : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Formation Médicaments et troubles de la déglutition en collaboration avec l'Omédit IDF : élaboration de la formation et animation d'une session de formation</li> <li>○ Formation Événement Indésirable Médicamenteux en collaboration avec des pharmaciens inspecteur et le CRPV : modification du format pour répondre aux attentes du public et animation de deux sessions de formation. Cette formation incluait un retour d'expérience ainsi que des ateliers pratiques.</li> </ul> </li> </ul>

	<p>49 professionnels ont participé à ces formations. Le taux de satisfaction était de 100 %</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Projet PECM dans le secteur Handicap : membre du COPIL</li> <li>▶ Réalisation d'une conférence sur la gestion du risque maltraitance en établissement</li> <li>▶ Au décours de la déclaration d'un EIGS dans une MAS, réalisation d'un audit du circuit du médicament, à la demande du CAR et de la délégation départementale du 78 avec appui à l'élaboration du plan d'actions et suivi mensuel de la mise en œuvre de ce plan d'actions</li> <li>▶ Accompagnement d'une situation de crise au décours d'un EIGS avec accompagnement de la structure dans la gestion de cette situation</li> <li>▶ Actions de formation des gestionnaires des structures et des directeurs à l'intérêt et aux enjeux, aux modalités et aux outils du signalement auprès de l'ARS, conformément aux dispositions réglementaires ainsi que sur les REX</li> <li>▶ Participation au groupe pilote pour la Conférence de consensus Nomenclature Maltraitance piloté par la Commission pour la promotion de la bientraitance et la lutte contre la maltraitance</li> </ul>
<b>Perspectives pour 2020</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Finalisation du Guide de gestion des EIGS dans le secteur médico-social et diffusion</li> <li>▶ Poursuite du développement du réseau médico-social de RQGR</li> <li>▶ Poursuite des formations dans le cadre du programme PECM EHPAD : 1 dates prévues pour le premier trimestre 2020 pour chaque formation</li> <li>▶ Poursuite de la participation au COPIL PECM Handicap</li> <li>▶ Poursuite de la participation à la conférence de consensus Nomenclature maltraitance</li> <li>▶ Réalisation d'une Enquête « Escarre » sur les 3 secteurs (sanitaire, médico-social et ville) en incluant le secteur handicap.</li> <li>▶ Animation d'une conférence sur le thème des escarres</li> <li>▶ Poursuite de la formation des RQGR et directeurs à la déclaration et analyse des EIGS</li> <li>▶ Rédaction d'un formulaire de déclaration et d'analyse d'un EIGS en lien avec une fausse route</li> </ul>



## THEMATIQUE : Production de méthodes et d'outils

<p><b>Axe du programme STARAQS</b></p> <p><b>-Référence aux missions du décret du 25 novembre 2016</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Axe 1 : Appui méthodologique à la déclaration, la gestion, l'analyse des causes immédiates et des causes profondes des EIGS ainsi qu'à l'élaboration du plan d'actions</li> <li>▶ Mission réglementaire : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 1° Un soutien méthodologique pour la promotion de la déclaration, la gestion et l'analyse des causes immédiates et des causes profondes des événements indésirables graves associés à des soins mentionnés à l'article R. 1413-67 ainsi que pour la mise en place de plans d'actions comprenant les actions correctives et leur évaluation</li> <li>○ 3° Une expertise en vue d'améliorer la qualité des soins et la sécurité des patients et de prévenir la survenue des événements indésirables associés à des soins, tout au long du parcours de la prise en charge du patient ;</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Objectifs stratégiques</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Produire des outils favorisant le signalement et l'analyse des EIGS</li> <li>▶ Concevoir des méthodes d'évaluation et d'analyse collective dans un objectif de sécurisation des parcours patient</li> </ul>
<p><b>Public cible</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Les trois secteurs de santé : responsables qualité et gestion des risques , directeurs, médecins, encadrement</li> </ul>
<p><b>Collaboration</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Groupe médico-social regroupant plus d'une vingtaine de référents QGR du secteur personne âgé, handicap, social et ville</li> <li>▶ Les centres d'hémodialyse de l'IDF et le service communication ARS IDF</li> <li>▶ Les HAD d'IDF et le comité de pilotage HAD de l'ARS IDF</li> <li>▶ L'Omedit IDF, le CPias, la FNCS</li> <li>▶ la HAS</li> </ul>
<p><b>Actions réalisées</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Elaboration d'un guide d'accompagnement des ESMS ( personnes âgées et handicap) dans la gestion des EIGS comprenant un guide d'aide au remplissage des volets 1 et 2 du portail national et 4 fiches reflexe : gestion d'un EIGS, réunion d'analyse approfondie des causes annonce, mesures conservatoires</li> <li>▶ Hémodialyse : élaboration d'une enquête sur les EIGS dans la région IDF, suivie de l'élaboration d'un guide d'analyse et d'aide au remplissage des volets 1 et 2 du portail national lors de spoliation sanguine</li> <li>▶ HAD : réalisation d'une plaquette et d'une version numérique sur l'annonce d'un EIGS à un patient pris en charge en HAD</li> <li>▶ Outil d'auto-évaluation des risques en centres de santé avec la création d'une Plateforme régionale WEB, rédaction d'un guide d'utilisation, en collaboration avec la FNCS et l'Omedit . Diffusion de l'outil. 30 centres de santé utilisateurs au 31 Décembre 2019</li> <li>▶ Lancement de la rédaction d'une grille d'analyse et d'aide au remplissage, ciblée sur les fausses routes ...</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Actalisation du document de synthèse : « Quoi et comment déclarer en externe ? » destiné aux ESMS ( PA et PH)</li> <li>▶ Méthode PACTE- IDF finalisée</li> </ul>
<b>Perspectives pour 2020</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Diffusion du guide EIGS en ESMS et ateliers de formation</li> <li>▶ Hémodialyse : Finalisation du guide d'analyse et d'aide au remplissage , rédaction de fiches reflexe et diffusion</li> <li>▶ HAD : nouveau projet portant sur la continuité des prises en charge HAD /iDE libérales</li> <li>▶ Outil d'auto évaluation : poursuite de la diffusion et extension aux MSP</li> <li>▶ Lancement d'un groupe de travail pour finaliser la rédaction d'un guide d'aide à l'analyse et au remplissage volets 1 et 2, ciblée sur les fausses routes</li> <li>▶ PACTE : déploiement de la méthode en IDF</li> <li>▶ PACTE SAMU : méthode et déploiement</li> <li>▶ Elaboration d'un guide d'aide à l'analyse et au remplissage des volets 1 et 2 pour les chutes et les suicides</li> <li>▶ Visites managériales de risques (rencontres sécurité) Accompagnement des établissements de santé ou groupe d'établissements aux visites managériales à partir du document HAS</li> <li>▶ Patient traceur en soins primaires</li> </ul>

## THEMATIQUE : Certification / Direction de l'Offre de Soins

<p><b>Axe du programme STARAQS</b></p> <p><b>-Référence aux missions du décret du 25 novembre 2016</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ ACTION 6 : Appui aux démarches qualité, relevant de la Direction de l'Offre de soins de l'ARS</li> <li>▶ Mission décret 25 novembre 2016 : Un soutien méthodologique à la définition et à la mise en œuvre, dans les structures de soins ambulatoires, les établissements de santé, les établissements ou services médico-sociaux, d'un programme de gestion des risques associés aux soins</li> </ul>
<b>Objectifs stratégiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Apporter un appui méthodologique apporté aux établissements ou groupes d'établissements visés par une décision péjorative de certification en vue de les aider à lever leurs réserves ou obligations d'amélioration, à titre individuel ou dans le cadre du GHT auquel ils appartiennent (maximum 10 établissements/an)</li> <li>▶ Préparer les réunions régionales d'information les professionnels des établissements de santé à la procédure de certification V2020, prévues début 2020</li> </ul>
<b>Public cible</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Les directeurs et responsables en charge de la certification en Etablissements de santé</li> </ul>
<b>Collaboration</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ La direction de l'offre de soins de l'ARS IDF</li> <li>▶ La Haute Autorité de Santé</li> </ul>
<b>Actions réalisées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Appui méthodologique d'un établissement en sursis de certification V2014</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Demande formulée le 19 décembre 2019 par la DOS pour apporter un appui à un groupe hospitalier sur le processus 'management de la qualité et de la gestion des risques</li> <li>○ Prise de contact avec la direction qualité, analyse du rapport de visite et des documents institutionnels Qualité et gestion des risques, formalisation de la méthodologie pour une première réunion de travail prévue début janvier avec les responsables institutionnels et les responsables des pôles</li> </ul> </li> <li>○ <b>Procédure V2020 :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Identification des enjeux de la nouvelle procédure de certification V2020.</li> <li>○ Suivi de l'évolution du référentiel de certification et des résultats des visites d'expérimentation et des visites des experts visiteurs.</li> <li>○ Anticiper les méthodes et les thèmes focus à développer dans le programme V2020 afin de proposer des projets aux ES répondant aux attentes de la certification V2020</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mise en place un comité de pilotage afin de Préparer la réunion régionale d'information en concertation avec l'ARS IDF et en collaboration avec les fédérations hospitalières, France Assos Santé. (réunion le 20 février 2020)</li> </ul>
<b>Perspectives</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Appui méthodologique de l'établissement en sursis de certification</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mise en œuvre de la démarche d'appui du groupe hospitalier jusqu'à la visite des experts visiteurs avec rencontres avec les responsables des pôles, conseils sur l'élaboration et la mise en œuvre d'actions d'amélioration sur les RMM, les CREX</li> <li>○ Lien avec la DOS et la délégation départementale</li> </ul> </li> <li>○ <b>Procédure V2020 :</b> Organisation <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Organisation d'une réunion régionale d'information sur le lancement de la certification V2020, en collaboration avec la HAS, l'ARS, les fédérations hospitalières, France Assos Santé, l'APHP</li> <li>○ Démultiplication de réunions d'informations par la STARAQS</li> </ul> </li> </ul>

## THEMATIQUE : EXPERIENCE PATIENT

<p><b>Axe du programme STARAQS</b></p> <p>-Référence aux missions du décret du 25 novembre 2016</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>ACTION 5</b> : Développement partenarial en région</li> <li>▶ <b>Mission réglementaire</b> :</li> </ul>
<p><b>Objectifs stratégiques</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Promouvoir la démarche Expérience Patient auprès des professionnels de santé et des usagers de la santé</b></li> <li>▶ <b>Développer un partenariat régional avec les représentants de l'Expérience Patient : France Assos Santé IDF, l'Institut Français de l'Expérience Patient, les fédérations hospitalières, le service engagement des patients de la HAS, le service de démocratie sanitaire de l'ARS IDF ...</b></li> <li>▶ <b>Identifier des méthodes émergentes contribuant au déploiement de la démarche Expérience Patient</b></li> </ul>
<p><b>Public cible</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Les directeurs et responsables en charge de la qualité, la gestion des risques et de la clientèle</li> <li>▶ Les représentants des usagers <ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Collaboration</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Représentants des usagers</li> <li>▶ Responsables ayant développé des méthodes sur l'Expérience Patient</li> </ul>
<p><b>Actions réalisées</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶</li> <li>▶ Réalisation d'une Conférence Expérience Patient le 21 octobre sur une journée, en partenariat avec l'IFEP . Une matinée consacrée aux institutionnels : l'ARS IDF, France Assos Santé IDF, la HAS, l'AP HP et l'après midi consacrée aux retours d'expériences des professionnels engagés dans l'EP <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 225 participants dont 11 % de RU avec un taux de satisfaction de 98 %</li> </ul> </li> <li>▶ Rédaction d'un article sur l'EP</li> <li>▶ Participation au baromètre EP de l'IFEP</li> <li>▶ Participation à l'appel à projet sur l'Expérience Patient de l'ARS Ile de France</li> <li>▶ Préparation du programme régional sur l'EP pour 2020 sur quatre thèmes : Méthode Ampatti, Regards croisés sur la perception de la douleur, Patient Traceur avec les représentants des usagers, focus group avec des représentants des usagers</li> </ul>
<p><b>Perspectives</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Développer un programme régional déployant de nouvelles méthodes d'Expérience Patient et les déployer auprès des professionnels de santé de la région Ile de France , en associant des RU dans les groupes de travail</li> <li>▶ Renforcer le partenariat avec les représentants régionaux</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Développer des actions de formation destinées aux représentants des usagers</li> <li>▶ Promouvoir les retours d'expérience suite à des EIGS avec les CVS, et CDU</li> </ul>
--	--

## THEMATIQUE : Formation, DPC

<p><b>Axe du programme STARAQS</b></p> <p><b>-Référence aux missions du décret du 25 novembre 2016</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Programme 2019</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ACTION 3 : Formation et accompagnement au développement des REX dans les structures</li> <li>○ ACTION 4 : Sensibilisation, communication, et formation dans le domaine de la qualité et de la gestion des risque</li> </ul> </li> <li>▶ <b>Mission réglementaire 4</b> : L'organisation de formations et d'informations sur la qualité des soins et la sécurité des patients</li> </ul>
<p><b>Objectifs stratégiques</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Devenir organisme de « DPC"pour dispenser des formations DPC aux professionnels de santé et démontrer notre capacité à réaliser des prestations de formation de qualité en étant référencé DATADOCK et ainsi devenir référençable pour les financeurs</li> <li>▶ Développer un programme de formation dans le domaine de la qualité et de la gestion des risques et des pratiques professionnelles s'inscrivant dans le cadre de la politique nationale de santé et dans les orientations de l'ARS IDF</li> </ul>
<p><b>Public cible</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Les professionnels de santé des trois secteurs de santé de l'Ile de France</li> <li>▶ Les professionnels référents EIGS des délégations départementales et du siège de l'ARS</li> <li>▶ Les professionnels de santé en formation continue</li> </ul>
<p><b>Collaboration</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Organisme DPC, organisme DATADOCK : sollicitation d'un prestataire pour être accompagné afin d'être référence organisme de formation DPC enregistré auprès de l'Agence nationale du DPC et référencé DATADOCK</li> <li>▶ A l'ARS idf : la responsable du CAR, la responsable du département Politique du médicament et des produits de santé et l'Omedit <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les responsables des universités</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Actions réalisées</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Le GRRIFES a été référencé DATADOCK le 06 septembre 2019 et est en attente de la réponse de l'ANDPC après avoir déposé le dossier de demande</li> <li>▶ 16 actions de formation sur les EIGS réalisées auprès de 319 professionnels de santé et 100 étudiants en formation continue</li> </ul> <p><b>Les thèmes</b> : Les EIGS, les démarches qualité et gestion des risques, les parcours patients, la prise en charge médicamenteuse, déglutition et médicaments</p>
<p><b>Perspectives pour 2020</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Devenir organisme DPC et à ce titre mettre en place un programme de formation</li> <li>▶ Poursuivre les actions de formation engagée en 2019 en développant des actions de formation sur les EIGS en collaboration avec les délégations départementales</li> <li>▶ Mettre en place des formations auprès des représentants des usagers (CVS – EIGS)</li> <li>▶ Mettre en place des actions de formation en diversifiant les modalités : ateliers, e-elearning, visioconférence...</li> </ul>

## THEMATIQUE : Soins de ville

<p><b>Axe du programme STARAQS</b></p> <p><i>Référence aux missions du décret du 25 novembre 2016</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Action 5 : Appui aux démarches qualité et gestion des risques dans le secteur ambulatoire</li> <li>▶ Convention de subvention au titre du FIR avec le pôle ville hôpital de la Direction de l'offre de Soins 23/09/2019</li> <li>▶ <b>Mission du décret du 25 novembre 2016</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Axe 2 : Un soutien méthodologique à la définition et à la mise en œuvre, dans les structures de soins ambulatoires, les établissements de santé, les établissements ou services médico-sociaux, d'un programme de gestion des risques associés aux soins ;</li> <li>○ Axe 3 : Une expertise en vue d'améliorer la qualité des soins et la sécurité des patients et de prévenir la survenue des événements indésirables associés à des soins, tout au long du parcours de la prise en charge du patient ;</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Objectifs stratégiques</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Poursuivre la dynamique sur le développement de la qualité et la sécurité des soins initiés, pilotés par l'ARS IdF dans une convention entre l'ARS IDF / FNCS / FEMASIF. Ce programme s'inscrit dans             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ la refondation de l'offre de soins ambulatoires,</li> <li>○ la participation à un projet commun d'amélioration de la qualité des structures d'exercice coordonnés, centres de santé, maisons de santé et de leur fédération intégrée dans le regroupement territorial sous la forme de CPTS.</li> <li>○ La STARAQS apporterait sa compétence et son expertise sur les principes du travail en équipe, la pertinence des parcours et le rôle des patients                 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ dans la modélisation d'un patient traceur dans un parcours de soins primaires</li> <li>○ dans un accompagnement méthodologique sur la conduite de projets entre les maisons de santé Pluri professionnels et les CPTS</li> <li>○ dans l'évolution de l'outil d'évaluation AQS sur les risques réalisés pour les centres de santé vers un modèle adapté pour les MSP</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Public cible</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Les professionnels de ville dans les structures coordonnées             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Centre de santé</li> <li>○ Maisons de santé Pluri professionnels</li> <li>○ CPTS</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Collaboration</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ La Fédération nationale des centres de santé</li> <li>▶ La FEMASIF</li> <li>▶ Les URPS</li> <li>▶ La CPAM</li> </ul>



<b>Actions réalisées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Participation au comité de pilotage de l'ars sur les soins primaires de la direction de l'offre de soins</li> <li>▶ Edition et diffusion d'une fiche de poste pour le recrutement d'un chargé de mission qualité « soins primaire »</li> <li>▶ Conception de la modélisation d'un patient traceur</li> </ul>
<b>Perspectives pour 2020</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Recrutement d'un professionnel chargé de mission qualité »« soins primaire »</li> <li>▶ Développement de la méthodologie patient traceur</li> <li>▶ Rencontre avec les URPS et la gouvernance de la FEMASIF</li> <li>▶ Adaptation de l'outil AQS pour les maisons de santé Pluri professionnels</li> </ul>

THEMATIQUE : PACTE IDF	
<p><b>Axe du programme STARAQS</b></p> <p><i>Référence aux missions du décret du 25 novembre 2016</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Action 5 : Appui aux démarches qualité et gestion des risques <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Participation au programme HAS en région <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accompagnement des établissements de santé à l'utilisation du dispositif PACTE</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>▶ <b>Missions du décret du 25 novembre 2016</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Axe 4 L'organisation de formations et d'informations sur la qualité des soins et la sécurité des patients ;</li> </ul> </li> </ul>
<b>Objectifs stratégiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Déployer le programme PACTE HAS en établissements de santé</b></li> <li>▶ Modélisation d'un programme PACTE reprenant les principes fondateurs de la HAS tout en proposant des modalités compatibles avec la charge de travail des professionnels de santé sur le terrain et faisant des liens avec la qualité de vie au travail</li> <li>▶ Lancement d'une campagne auprès d'établissements de santé volontaires</li> <li>▶ intégrer le programme pacte de la nouvelle itération la certification</li> <li>▶ en associant la notion de travail en équipe et la participation du patient</li> </ul>
<b>Public cible</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Les établissements de santé volontaires au niveau de la région Île-de-France</li> </ul>
<b>Collaboration</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ la Responsable du programme PACTE à la HAS</li> <li>▶ Les responsables « qualité ayant participé à l'expérimentation du programme PACTE dans les établissements de la région Île-de-France</li> <li>▶ Le pôle ville hôpital de l'ARS</li> </ul>
<b>Actions réalisées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Accord de principe de la réalisation d'un programme PACTE IDF en accord avec le pôle ville hôpital de la DOS</li> <li>▶ accord de la méthodologie proposée par la responsable du projet PACTE à la HAS</li> <li>▶ Obtention auprès de la HAS des outils du programme PACTE officiel avec identifiant et mot de passe pour aller sur la plateforme WEB réservée aux établissements de santé</li> <li>▶ Recrutement d'un professionnel ayant une excellente connaissance du programme PACTE</li> <li>▶ Réalisation des outils du programme PACTE IDF</li> </ul>

<p><b>Perspectives pour 2020</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Communication sur le programme PACTE IDF au niveau de la région</li> <li>▶ Recrutement des établissements volontaires</li> <li>▶ Mise en place d'un groupe de pilotage en s'appuyant sur des établissements ayant participé à la démarche initiale</li> <li>▶ Journée d'information au niveau régional</li> <li>▶ Démarrage du déploiement dans les établissements sanitaires du programme PACTE IDF avec accompagnement des professionnels par la STARAQS dans le cadre de la préparation la certification V2020.</li> </ul>
--------------------------------------	--

## THEMATIQUE : Collaboration avec la FORAP

<b>Référence aux missions du décret du 25 novembre 2016</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Mission 4</b> : L'organisation de formations et d'informations sur la qualité des soins et la sécurité des patients ;</li> <li>○ <b>Mission 5</b> : La participation à des recherches dans le domaine de l'organisation des soins en vue d'optimiser la qualité des soins et la sécurité des patients.</li> </ul>
<b>Objectifs stratégiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Élaboration d'outils communautaires sur la démarche qualité et sécurité</li> <li>▶ Représentation au niveau national des structures régionales d'appui</li> </ul>
<b>Public cible</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Les structures régionales d'appui des autres régions</li> </ul>
<b>Collaboration</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ HAS</li> <li>▶ Ministère de la santé et de la solidarité</li> </ul>
<b>Actions réalisées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Organisation et Participation aux réunions mensuelles du collège de la FORAP sur des thématiques « qualité et sécurité » régionales et nationales.</li> <li>▶ <b>Participation aux groupes de travail</b> sur des sujets intéressant directement le programme 2019 et 2020 de la STARAQS avec production d'outils mis à disposition des professionnels des établissements de santé et des structures médico-sociales <ul style="list-style-type: none"> <li>○ groupe de travail médico-social</li> <li>○ groupe de travail soins en ville</li> <li>○ groupe de travail sur les EIGS</li> <li>○ participation à l'enquête ENEIS 3 sur le secteur sanitaire</li> </ul> </li> <li>▶ Coordination du déploiement de l'enquête au niveau régional</li> <li>▶ Participation à l'enquête nationale ENEIS3 dans les établissements de santé au niveau de la région Île-de-France <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Enquêteur et médecin</li> </ul> </li> <li>▶ Organisation du séminaire national en juillet 2019 à PARIS</li> </ul>
<b>Perspectives pour 2020</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Poursuite de la participation à la gouvernance</li> <li>▶ Suivi de l'enquête ENEIS 3 dans le secteur médico-social</li> <li>▶ Communication sur les résultats de l'enquête ENEIS dans le secteur sanitaire</li> <li>▶ Participation au groupe de travail <ul style="list-style-type: none"> <li>○ EIGS</li> <li>○ Médico-social</li> <li>○ Soins de ville</li> <li>○ Certification</li> <li>○ REX COVID</li> </ul> </li> </ul>

## 6 BILAN FINANCIER

La STARAQS a reçu au cours de l'année la somme de 580 000 € venant de deux directions différentes de l'ARS IdF :

1. **La Direction de l'Offre de Soins (DOS) pour une somme de 60 000 €** versé en totalité le 3 octobre 2019 par conventionnement C2019DOSSVH174 au titre du FIR avec l'objectif de mettre en place un programme concernant le secteur des soins primaires. Ce programme définit dans son article 2 les engagements du bénéficiaire

### **« Article 2- Engagements du bénéficiaire**

*Par la signature de la présente convention, le Grrifes par l'intermédiaire de la Staraqs s'engage à respecter les obligations suivantes : Accompagner des structures d'exercice collectif aux démarches qualité via le recrutement d'un chef de projet qui aura pour missions de :*

- Promouvoir la culture qualité auprès des professionnels de soins en ville,
- Apporter un appui méthodologique aux équipes de soins primaires dans la mise en œuvre des outils qualité existants : démarche d'auto-évaluation, matrice de maturité...
- Expérimenter la méthode du patient traceur en ville et la déployer au niveau régional.
- Travailler en lien et en complémentarité avec le référent qualité régional de la Fédération des Maisons de Santé en Ile de France (FEMASIF) et le référent qualité régional de la Fédération Nationale des Centres de Santé (FNCS)
- Travailler en lien avec les coordonnateurs des MSP, centres de santé et CPTS pour la mise en œuvre opérationnelle »

Ce programme repose sur le recrutement d'un professionnel pour un accompagnement méthodologique à la démarche qualité dans les structures d'exercice coordonné de soins primaires (centre de santé et maisons de santé Pluri professionnelles).

Le recrutement du professionnel n'a pas eu lieu au cours de l'année 2019. Une fiche de poste a été diffusée par la Fédération Nationale des Centres de Santé et à la FEMASIF. Le recrutement est en cours et devrait avoir lieu avant la fin du premier semestre après accord de la FNCS et de la FEMASIF.

2. **La Direction de la Veille et Sécurité Sanitaire (DVSS) pour une somme de 520 000 €.**

La somme allouée à l'association GRRIFES pour la mise en application de son programme DVSS 2019 a été défini suite à la signature en date du 26 novembre 2018 d'une convention d'objectifs et de moyens 2018 N°DQSP 2018-49 entre le Président de l'association et le Directeur Général l'Agence Régionale de Santé de l'Île-de-France. Cette somme a été fixée à 520 000 € répartis en un premier versement de 80 % (416 000 €) et un deuxième versement de 20 % correspondant à une somme de 104 000 € après vérification des actions prévues dans le programme dans la réalisation est confiée à la STARAQS.

Le programme a été découpé en six actions définies dans l'article 4 de la Convention. Chaque action est définie par des ressources financière et des ressources humaines en équivalent temps plein selon le tableau ci-dessous.

Un budget prévisionnel a été validé lors du dialogue de gestion de novembre 2018 dans un document proposé par l'agence fixant des charges de titres 1 correspondant au personnel médical et personnel non médical et des charges de titre 3 pour les dépenses de fonctionnement. Le tableau ci-dessous

présente le budget prévisionnel et le budget réalisé pour l'année 2019.

À noter que le budget de l'année précédente (convention 2017 pour un programme 2018) avait été fixé à 460 000 € pour des dépenses réalisées de 389 793 €.

**Article 4**  
**Modalités de versement**

La contribution financière accordée par l'agence pour l'année 2018 mentionnée à l'article 3 fera l'objet à la signature de la présente convention d'un premier versement correspondant à 80 % du montant total de subvention, puis d'un second versement correspondant à 20 % de la subvention allouée.

La contribution financière se décline comme suit :

Programme d'actions	Numéro de la thématique correspondante	Montant de la subvention	Montant total de l'avance 80%	Montant du solde 20%
Action 1	MI 1-1-4	164 000 €	131 200 €	32 800 €
Action 2	MI 1-1-4	98 000 €	78 400 €	19 600 €
Action 3	MI 1-1-4	52 000 €	41 600 €	10 400 €
Action 4	MI 1-1-4	100 000 €	80 000 €	20 000 €
Action 5	MI 1-1-4	26 000 €	20 800 €	5 200 €
Action 6	MI 1-1-4	80 000 €	64 000 €	16 000 €
<b>TOTAUX</b>		<b>520 000,00 €</b>	<b>416 000 €</b>	<b>104 000 €</b>

La contribution financière sera créditée au compte du bénéficiaire selon les procédures comptables en vigueur.

## 6-1 Les recettes 2019

Le bilan financier pour l'année 2019 et le budget prévisionnel 2020 sont présentés dans les tableaux ci-dessous. Ils seront présentés au conseil d'administration de l'association GRRIFES et en Assemblée Générale pour validation en juin 2020.

Un rapport du commissaire aux comptes sur les comptes annuels pour l'exercice clos le 31 décembre 2019 sera

	Compte chèques BNP 0081500010116948	Solde au 31/12/2019	818 825 €
	Catégorie opération		Montant opération
08/07/2019	DVSS SOLDE ARS 2018 (20%)	VIR SEPA RECU / ARS ILE DE FRANCE	104 000 €
12/11/2019	DVSS SUBVENTION ARS 2019	VIR SEPA RECU / ARS ILE DE FRANCE	416 000€
03/10/2019	DOS POLE VILLE HOPITAL SUBVENTION 2019	VIR SEPA RECU / ARS ILE DE FRANCE	60 000 €
	<b>TOTAL 2019</b>		<b>580 000 €</b>

fourni à l'association et communiqué à l'ARS.

La STARAQS a reçu en 2019 la somme de 580 000 € dont la somme de 416 000 € en novembre 2019 pour l'activité en rapport avec le programme 2020.

## 6-2 Les dépenses 2019

Les dépenses pour l'année 2019 se sont élevées à 378 285 € soient 62 % de la somme reçue (580 000 €).

- 79 % soit 295 590 € ont été utilisés pour le personnel médical et non médical (salaires, honoraires et charges)
- 21 % soit 79 897 € pour les frais de fonctionnement de la STARAQS en diminution de 40 000 € par rapport aux dépenses de l'année 2018. Le détail est présenté dans le tableau ci-dessous.

Par comparaison, le budget alloué pour l'année 2018 avait été utilisé à 84 % soit 387 340 €.

Les lignes budgétaires les plus importantes sont

- le loyer 21 894 €

- la poursuite de l'investissement dans la plate-forme Web ATOUT MAJEUR représentant la somme de 20 030 € comprenant 5000 € pour être DATADOCKE premier pas vers un programme de formation et de revenus annexes pour les établissements et structures médico-sociales de l'Île-de-France
- le changement de prestataire pour le blog et la newsletter dont la prestation actuelle a été confié à l'entreprise SPYRIT (9171 €).
- La comptabilité qui comprend, les frais financiers bancaires, la rémunération de l'expert-comptable en charge des contrats de travail et de la paye, et du commissaire aux comptes représente environ 10 % des dépenses titre trois. Elle sera amenée à être augmentée lors du recrutement des professionnels prévus dans le courant de l'année 2020.

Les évolutions en personnel ont particulièrement impacté l'année 2019 expliquant le différentiel prévu de l'utilisation des ressources financières pour un budget réalisé à peu près identique.

L'année 2019 a vu le départ au mois de mai pour des raisons personnelles d'une collaboratrice. Elle souhaitait retourner à une activité de terrain. Son départ doit être considéré comme une perte importante. En association avec le médecin chargé du médico-social, elle assurait la gestion des EIGS dans ce secteur. Cette activité a été reprise par le reste de l'équipe son départ impacté la partie communication. Elle assurait la gestion de la newsletter et du BLOG de la STARAQS.

Son remplacement n'a été réalisé qu'au mois de décembre avec le recrutement d'une ingénieure qualité-gestion des risques, cadre sage-femme, ayant connaissance du secteur médico-social et ingénieur qualité et gestion des risques et expérimentée dans la gestion des EIGS.

Au cours de l'année 2019 a été recruté un expert visiteur de la HAS impliquée dans le programme PACTE et ancienne responsable qualité d'un groupe national de cliniques privées. Prestataire externe à une journée par semaine, elle assure la mise en place de la mission PACTE et une partie du programme ciblé sur l'Expérience Patient.

Une seconde démarche de recrutement a été menée au cours du dernier trimestre 2019 avec une prise de fonction au 02 janvier 2020. Le professionnel recruté n'a pas donné suite à prise de fonction et a quitté la STARAQS avant la fin de sa période d'essai en février 2020.

Le recrutement de deux professionnels de profil soignant associant des compétences dans le domaine de la qualité / gestion des risques et une expertise de gestionnaire se poursuivra au cours de l'année 2020 avec l'objectif de prévoir une période de chevauchement en raison du départ programmé de la coordinatrice MJS et du Docteur HB qui assure actuellement la direction médicale, dans le courant de l'année 2021.

Le tableau présenté ci-dessous permet la comparaison dans une approche globale entre les dépenses 2018 et les dépenses 2019. Il est présenté à la demande de l'ARS selon une matrice générale pour toutes les vigilances qui sont prises en charge dans leur très grande majorité sous la forme d'une comptabilité d'établissement sanitaire dans le cadre des MIG (mission d'intérêt général) et ne correspond pas tout à fait à l'activité de la STARAQS pris en charge dans le cadre d'un FIR.

Les charges financières en rapport avec les ressources humaines des salariés sont présentées globalement.



La diminution des dépenses a permis de compenser l'augmentation des charges en personnel et de présenter un budget à peu près identique à celui de l'année précédent en restant dans les principes accordés par l'ARS 80 % pour les charges de personnel et 20 % pour les charges de fonctionnement

## Budget 2019 STARAQS

Informations générales	2018		2019	
Dotation FIR	520 000		580 000	
Destinataire	GRIFFES		GRIFFES	

Charges de personnel	Dépenses 2018		Dépenses 2019	
	FIR (€)	Total financement (€)	FIR (€)	Total financement (€)
<b>Personnel médical (PM)</b>				
médecin direction médicale	42 823	42 823	0,6	40 120
médecin médicosocial EIGS		0	0,5	32 235
expert EIGS (vacataires)		0	0,0	0
<b>Sous total des charges PM</b>	<b>42 823</b>	<b>42 823</b>	<b>1,1</b>	<b>72 355</b>
<b>Personnel non médical (PNM)</b>				
Coordinatrice	64 315	64 315	1,0	53 545
Chargée de projet ESMS AW > juin 2019	54 315	54 315	0,6	13 130
Chargée de projet HS (décembre 2019)			0,1	2 789
Référente PACTE HAS IJ		5	0,2	9 000
Assistance administrative	15 060	15 060	0,2	10 800
<b>total charges PNM et PM</b>	<b>133 690</b>	<b>133 695</b>	<b>2,1</b>	<b>89 264</b>
<b>charges en personnes hors frais de gestion</b>	<b>88618</b>			<b>136 930</b>
<b>Total charges de personnel</b>	<b>265 131</b>		<b>3,2</b>	<b>298 549</b>

Charges hors personnel	Dépenses 2018		Dépenses 2019	
Location (équivalent loyer)	23448		5,79%	21894
Charges (chauffage électricité nettoyage)	3 153		0,31%	1 172
Maintenance des locaux			0,55%	2 063
Comptabilité	11 293		2,24%	8 457
Equipement, maintenance, fournitures bureautiques	8576		1,22%	4609
informatique serveur plate forme	23 340		7,72%	29 202
Site Internet (développement animation maintenance) / informatique	43 477		0,71%	2 671
Communications et événements			0,02%	83
Formation et frais de mission	5 035		0,96%	3 638
reseau FORAP	3 465		0,72%	2 723
Divers dépenses fonctionnement	2 875		0,89%	3 385
<b>Total charges hors personnel</b>	<b>124 662</b>		<b>21,00%</b>	<b>79 897</b>
Charges	Dépenses 2018		Dépenses 2019	
	FIR (€)	Total financement (€)	FIR (€)	Total financement (€)
<b>Montant total</b>	<b>389 793</b>			<b>378 285</b>
<b>FIR (DSPP; DOS)</b>	<b>520 000</b>		<b>580 000</b>	<b>580 000</b>
<b>FIR-Dépenses</b>				
<b>Reliquat</b>	<b>130 287</b>			<b>201 715</b>

## 6-3 Prévisions budgétaires 2020 / Conventions 2019

Le reliquat budgétaire d'environ 200 000 € permettra de poursuivre le recrutement prévu dans la convention pluriannuelle sans demande d'augmentation budgétaire pour la convention 2020 fixant le programme pour l'année 2021.

Un des postes budgétés de temps plein pour l'année 2019 a été pourvu en décembre 2019 et viendra impacter le reliquat budgétaire pour une somme d'environ 60 000 €.

Un point particulier sur le recrutement d'un professionnel dans le secteur de soins primaires dont le profil de poste a été adressé à la FNCS et à la FEMASIF sur une convention de subvention provenant de la DOS.

## 7 PROGRAMME PREVISIONNEL 2020

### 7-1 Programme de travail 2020

Le programme 2020 a été construit en collaboration avec la DVSS et la DOS au cours de réunions de dialogue de gestion. Il a été formalisé dans la convention pluriannuelle signée avec l'Agence Régionale de Santé le 25 octobre 2019, faisant suite à la désignation de l'association GRRIFES et la mission opérationnelle STARAQS comme la structure régionale d'appui de l'Île-de-France pour les années 2019 à 2023.

**Un programme d'actions 2020 décliné en cinq axes prioritaires :**

- 1. L'appui méthodologique à la déclaration, la gestion, l'analyse des causes immédiates et les causes profondes des EIGS** ainsi qu'à l'élaboration des plans d'actions est un axe prioritaire de la STARAQS. Cet axe de travail comprend également l'élaboration d'outils tels que des guides d'aide à la gestion des EIGS et l'élaboration de grilles d'analyse des causes ciblées sur des EIGS prévalents ou des situations indésirables graves.
- 2. La sensibilisation, la communication et la formation dans le domaine de la qualité et la gestion des risques** repose sur :

- Des actions de communication formalisées visant à faire connaître la STARAQS auprès des institutionnels de la région et le développement d'outils de communication tels que le maintien du site Internet et la newsletter
- Un programme de formation, prévoyant
  - des sessions de formation en lien avec le programme d'actions dont certaines sont organisées depuis 2 ans en collaboration avec l'ARS
  - l'organisation de journées régionales sur des thématiques qualité – gestion des risques

Le dépôt d'un dossier pour être organisme de DPC fait suite à la réception d'un agrément DATADOCK, comme organisme de formation. La possibilité de formations payantes permettra d'apporter un complément budgétaire à l'association.

### **3. La participation au déploiement de la politique régionale en identiito-vigilance**

Elle reste une priorité pour l'année 2020 dans le cadre du déploiement d'une plate-forme Web de rapprochement et de concordance des identités au niveau régional . La création d'un poste d' identiito-vigilant au niveau régional et au niveau national vient renforcer cet axe de travail dont le premier niveau sera l'écriture d'une charte régionale d'identitovigilance.

### **4. Le développement partenarial en région**

Il repose sur :

- la mise en application d'une culture de l'expérience patient grâce à :
  - la mise en place de projets régionaux portant sur la prise en compte et/ou l'implication des usagers dans leurs démarches de prise en charge
  - l'accompagnement et la formation des représentants des usagers
  - la réalisation d'une conférence sur des démarches d'expérience patient
- le développement du réseau de correspondants QGDR et le développement de la plate-forme collaborative ATOUT MAJEUR hébergée par la STARAQS
- la participation de la STARAQS aux travaux du RREVA et aux RSS

### **5. L'appui aux démarches qualité gestion des risques : Elle comprend**

- une approche régionale se traduisant par :
  - la poursuite des programmes engagés par l'ARS les années précédentes : « sauve ma peau », « parachute » et la participation aux appels à projet concernant la qualité et la sécurité des prises en charge
  - le lancement d'un programme de travail en équipe dit PACTE IDF s'inspirant de PACTE HAS, dans une modélisation correspondant mieux aux contraintes des établissements
- une approche par secteur de santé :
  - pour le secteur sanitaire : l'accompagnement de la nouvelle procédure de certification 2020 et l'appui aux établissements de santé non certifiés, la poursuite

ou l'actualisation des cartographies de risques, la poursuite de la démarche QGR dans différents secteurs : HAD, hémodialyse, périnatalité...

- pour le secteur médico-social : l'accompagnement des structures dans leurs démarches qualité et gestion des risques, le développement de cartographie des risques spécifiques aux secteurs
- pour le secteur dit des « soins de ville » où « soins primaires » : la poursuite du programme d'autoévaluation « AQS » dans la plate-forme Web avec une mise à disposition des centres de santé.

Dans le cadre d'une seconde convention signée avec la Direction du pôle ville hôpital, le recrutement d'un professionnel permettra d'accompagner les structures d'exercice collectif aux démarches qualité en collaboration avec la FEMASIF et la FNCS : démarche d'autoévaluation, matrice de maturité, méthode du patient traceur en ville.

## **7-2 Les ressources humaines**

La gouvernance actuelle est en place depuis la création de la STARAQS en janvier 2016. Elle s'appuie sur un binôme qui assure la mission opérationnelle STARAQS avec une efficience reconnue par l'ARS.

Dans la perspective des départs à la retraite progressive du directeur médical et de la coordinatrice à partir de 2021, il est indispensable d'anticiper le recrutement de professionnels et de prévoir un chevauchement afin d'assurer la pérennité de la gouvernance. Dans une première étape, la priorité doit être donnée à un temps médical.

Ces professionnels doivent disposer des connaissances de l'organisation territoriale du système de santé dans les trois secteurs et de gestionnaires d'association, une expertise en qualité et gestion de risques et des compétences managériales confirmées.

De plus, compte tenu de la montée en charge de la digitalisation de la STARAQS et du nombre de ses projets régionaux à gérer, le recrutement d'une assistante administrative salariée à temps partiel est à prévoir en 2020.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX